

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO**

**Trabajo de titulación para obtener la Maestría Profesional en
Gerencia de Empresas Públicas**

**EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES
EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA
METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE QUITO EN
EL 2017**

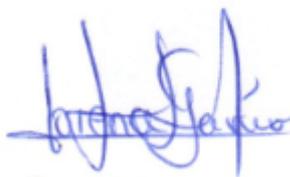
Autora: Carmen Lorena García Veloz

Tutora: Dra. Soledad Varea

Quito, Julio 2020

AUTORÍA

Yo, **CARMEN LORENA GARCÍA VELOZ**, Máster, con CI 1722465141, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de la autora del trabajo de titulación. Asimismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.

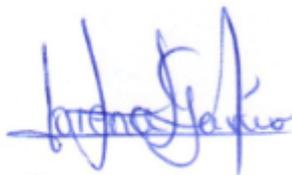


CI: 1722465141

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) la publicación de esta Tesis, de su bibliografía y anexos, como artículo en publicaciones para lectura seleccionada o fuente de investigación, siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo.

Quito, julio de 2020



CARMEN LORENA GARCÍA VELOZ

CC:1722465141

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad establecer mecanismos y estrategias que busquen mejorar o incrementar los niveles de calidad de vida y satisfacción de los servidores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito. De esta forma, se logra establecer un escenario óptimo para el desarrollo personal, la autonomía laboral, apoyo e identificación, y cumplimiento de objetivos, dentro de la empresa. Para ello, se identificó los niveles de calidad de vida que presentan los servidores y su correlación en la cultura organizacional, midiendo e identificando las dimensiones que presentan irregularidades y problemas a fin de buscar el mejoramiento, impacto, características e influencia positiva para la empresa.

Palabras Claves: calidad / satisfacción / objetivos / cultura organizacional / agua potable / empresa pública

ABSTRACT

The purpose of this research is to establish mechanisms and strategies that seek to improve or increase the levels of quality of life and satisfaction of the servers of the company Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito; In this way, it is possible to establish an optimal scenario for personal development, work autonomy, support and identification, and fulfillment of objectives, within the company. To achieve the objective, the levels of quality of life presented by the servers were identified, and their correlation on the organizational culture, measuring and identifying the dimensions with irregularities and problems in order to seek the improvement, impact, characteristics and positive influence for the company.

Keywords: quality / satisfaction / objectives / organizational culture / drinking water / public company

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, por bendecirme con un hogar cálido, a mis amados padres quienes me dieron el mejor regalo que es la vida y han estado a mi lado siempre con su consejo oportuno, a mis hermanos, por su comprensión y apoyo incondicional, a mi hija Paulette, el pilar de mi existencia y quien me dio la fortaleza para concluir este arduo trabajo. También dedico este trabajo a todos mis profesores que a lo largo de mi formación profesional han sido importantes para lograr culminar con éxito este sueño. A mis amigos y compañeros que compartieron esta experiencia en el camino de la vida, el presente y el futuro; con alegrías, entusiasmo y cariño.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme proveído de vida, salud, sabiduría y los recursos necesarios para lograr alcanzar mis objetivos y metas. A mis padres, hermanos e hija, las personas más importantes en mi vida, gracias a su amor, comprensión y apoyo incondicional en todo momento. Mi agradecimiento y gratitud a todo el equipo de profesionales administrativos y docentes del Instituto de Altos Estudios Nacionales, a la Contraloría General del Estado; y, a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAAPS Agua de Quito, por la oportunidad brindada para cumplir un sueño más.

Mi reconocimiento de manera especial a la Dra. Soledad Varea, tutora del presente trabajo de investigación quien, con su apoyo, conocimiento y sobre todo con el profesionalismo que la caracteriza me ayudaron a que concluya esta investigación.

CONTENIDO

AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE FIGURAS	xii
LISTA DE ANEXOS	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	3
1.1 Calidad de Vida	3
1.1.1 Evolución del Concepto	3
1.1.2 Estado de Bienestar	6
1.1.3 Enfoques de la Calidad de Vida	7
1.1.4 Medición de Calidad de Vida.....	8
1.1.4.1 Soporte Institucional.....	9
1.1.4.2 Seguridad en el Trabajo.....	10
1.1.4.3 Integración.....	10
1.1.4.4 Satisfacción.....	10
1.1.4.5 Bienestar logrado a través del trabajo.....	11
1.1.4.6 Desarrollo Personal	11
1.1.4.7 Administración del Tiempo	11

1.2	Cultura Organizacional	11
1.2.1	Importancia de la cultura organizacional	13
1.2.2	Características de la cultura organizacional	15
1.2.3	Elementos que componen la cultura organizacional	17
1.2.4	Tipos de cultura organizacional	18
1.2.4.1	Cultura de Poder	18
1.2.4.2	Cultura al Puesto.....	19
1.2.4.3	Cultura a la Tarea y Resultados	20
1.2.4.4	Cultura a la Persona	21
1.2.5	Teorías sobre la cultura organizacional.....	21
1.2.5.1	Teoría de Herzberg	22
1.2.5.2	Teoría de la equidad	24
1.3	Estado del Arte.....	25
CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO		27
2.1	Tipo de Investigación.....	27
2.2	Método de Investigación.....	27
2.3	Técnicas de Investigación	28
2.4	Instrumento de Investigación	28
2.5	Procesos de aplicación de Instrumento	29
2.5.1	Observación.....	30
2.5.2	Encuesta	30
2.5.3	Población y Muestra.....	31
2.6	Situación actual de la Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.....	32
2.6.1	Antecedentes	32

2.6.2	Misión empresarial	36
2.6.3	Visión empresarial	37
2.6.4	Valores organizacionales	37
CAPÍTULO III RESULTADOS E INTERPRETACIÓN.....		38
3.1	Resultados de Cuestionario.....	38
3.1.2	Soporte Institucional para el Trabajo (SIT)	38
3.1.3	Seguridad en el Trabajo (ST)	39
3.1.4	Integración al Puesto Trabajo (IPT).....	40
3.1.5	Satisfacción por el Trabajo (SAT)	41
3.1.6	Bienestar logrado a través del trabajo (BLT).....	43
3.1.7	Desarrollo Personal (DP)	43
3.1.8	Administración del tiempo libre (ALT)	44
3.2	Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada.....	46
3.3	Comprobación de la hipótesis.....	55
3.4	Análisis de Tablas de correspondencia.....	56
CAPÍTULO IV PROPUESTA DE ESTRATEGIAS		59
4.1	Justificación	59
4.2	Objetivos.....	60
4.3	Desarrollo de las estrategias	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		65
Conclusión.....		65
Recomendación		67
BIBLIOGRAFÍA		69
ANEXOS.....		73

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Importancia de la cultura organizacional	14
Tabla 2. Características de la cultura organizacional	16
Tabla 3. Elementos de Cultura Organizacional	17
Tabla 4. Teoría de los dos factores de Herzberg	24
Tabla 5. Alfa de Cronbach.....	29
Tabla 6. Población de investigación	31
Tabla 7. Valores de la empresa.....	37
Tabla 8. Resumen de datos de calidad de vida	46
Tabla 9. Promedio de calidad de vida en el trabajo.....	47
Tabla 10. Niveles de Cultura Organizacional.....	51
Tabla 11. Correspondencia entre calidad de vida laboral y cultura organizacional	52
Tabla 12. Coeficientes de correlación	53
Tabla 13. Hipótesis de correlación	55
Tabla 14. Tabla de Correspondencia	56
Tabla 15. Puntos de contribución	57
Tabla 16. Aspectos de calidad de vida en el trabajo.....	59

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de Soporte Institucional para el Trabajo	38
Figura 2. Seguridad en el Trabajo	39
Figura 3. Integración al Puesto de Trabajo.....	41
Figura 4. Satisfacción por el Trabajo.....	42
Figura 5. Bienestar logrado a través del trabajo	43
Figura 6. Desarrollo Personal	44
Figura 7. Administración del tiempo libre.....	45
Figura 8. Niveles de satisfacción de trabajadores de EPMAPS	48

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Soporte Institucional	73
Anexo 2. Seguridad en el Trabajo	75
Anexo 3. Integración al Puesto Trabajo	77
Anexo 4. Satisfacción por el Trabajo	78
Anexo 5. Bienestar logrado a través del trabajo	79
Anexo 6.. Desarrollo Personal	81
Anexo 7. Administración del tiempo libre	82
Anexo 8. Registro de observaciones.....	96

INTRODUCCIÓN

El interés de identificar los niveles de calidad de vida que presentan los trabajadores o servidores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, y su correlación en la cultura organizacional, se deben a una apreciación en primera persona, como trabajadora del sector público, de constantes problemas e irregularidades entre sus miembros, y la presencia de valores, actitudes y comportamientos que afectan negativamente las actividades y procesos que se realizan, generando malos ambientes de trabajo, gente desmotivada y poca productividad.

Los problemas que podría darse en la empresa EPMAPS Agua de Quito, estarían relacionados con los bajos índices o niveles de calidad de vida en el trabajo que demuestran sus trabajadores, y su correlación en la cultura organizacional. Por ello, es necesario realizar una medición, e identificar las dimensiones que presentan irregularidades y problemas, para buscar su mejoramiento. Frente a ello, la investigación se plantea la siguiente pregunta: ¿De qué manera impacta en la cultura organizacional el mejoramiento de la calidad de vida de los servidores de EPMAPS- Agua de Quito.

Para contestar esta interrogante y enfrentar el problema, se plantea un objetivo general que es el de definir estrategias enfocadas en mejorar o incrementar los niveles de calidad de vida de los servidores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

Este objetivo general se podrá lograr a través de cinco objetivos específicos que son: Identificar las características de la calidad de vida, y su correspondencia con la cultura organizacional; Identificar la calidad de vida de los trabajadores de la EPMAPS- Agua de Quito en el año 2017; Determinar y analizar las características de la cultura organizacional de la EPMAPS- Agua de Quito; Establecer el impacto de la calidad de vida de los servidores de la EPMAPS- Agua de Quito en la cultura organizacional y determinar las medidas que permiten incrementar la calidad de vida laboral de los servidores de la EPMAPS Agua de Quito y mejorar su cultura organizacional.

La hipótesis establecida para la investigación, basadas en los objetivos, corresponde que efectivamente el mejoramiento de la calidad de vida en los trabajadores y servidores,

correlaciona positivamente en la cultura organizacional de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

Adicionalmente, se identifican las dimensiones o elementos que intervienen en la medición de la calidad de vida en el trabajo, y las características de la cultura organizacional en la EPMAPS Agua de Quito. En virtud que generalmente, las organizaciones o empresas que demuestran: baja productividad y desempeño económico, ausentismo y deserción laboral, incumplimiento y descontento por parte de los trabajadores en el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones, se deben a factores asociados a la cultura organizacional (Burke, 2012).

Por esa razón, uno de los objetivos de la investigación, es establecer mecanismos y estrategias que busquen mejorar o incrementar los niveles de calidad de vida y satisfacción de los trabajadores o servidores en el trabajo; logrando así establecer un escenario óptimo para el desarrollo personal, la autonomía laboral, apoyo e identificación, y cumplimiento de objetivos, dentro de la EPMAPS Agua de Quito.

Se debe tomar en cuenta la importancia del servicio ofertado por la EPMAPS Agua de Quito, siendo patente la necesidad de desarrollar, mejorar y fortalecer la calidad de vida de sus servidores y por ende de la cultura organizacional de la empresa, de forma tal que se logre una mayor productividad y un mejor nivel de intercambio con los usuarios lo cual repercutirá positivamente en la gestión empresarial. Tomando en consideración que en Ecuador se gastan hasta un 40% más de agua promedio que en la región la actividad de la EPMAPS Agua de Quito, se revela como crítica más aun al determinarse que en Quito cada ciudadano utiliza un promedio de 249 litros de agua según datos aportados por la Organización Mundial de la Salud, aunque debe señalarse que la ciudad de Quito se ve superada en consumo de agua por Provincias como los Ríos, Napo y Tungurahua, según datos aportados por la Secretaría Nacional de Agua SENAGUA (Empresa Metropolitana de Agua Potable, 2018).

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Calidad de Vida

En términos generales se puede definir la calidad de vida cómo la condición en la que vive una persona, enfocándose en el cumplimiento de sus necesidades básicas y en los aspectos de satisfacción personal y colectiva. En pocas palabras, es un concepto que está relacionado con el bienestar de la persona, desde distintos puntos de vistas, puede ser apreciado desde lo económico, social, médico y hasta político.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1996) el término de calidad de vida se puede definir como la percepción que tiene una persona sobre el ambiente en el que convive y coexiste, desde el punto de vista de la cultura y el sistema de valores, y su relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. No obstante, este es un concepto genérico y enfocado principalmente en el ámbito social.

El concepto de calidad de vida hace referencias a distintos aspectos específicos de la vida de una persona, hasta abarcar un carácter grupal. Es por ello, que el término puede presentar diferentes conceptos, según los distintos aspectos que se le relacione.

Una definición aportada por Fernández-López, Fernández-Fidalgo y Cieza, proporciona un enfoque general al termino de calidad de vida, refiriéndose “al conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida o al grado de felicidad o satisfacción disfrutado por un individuo” (2010: 170). Es decir, es el término es asimilado al conjunto de factores que garantizan el bienestar de una persona.

De manera general, se puede precisar que la calidad de vida está asociada a la satisfacción o insatisfacción que presente una persona o grupo, sobre sus necesidades y los diferentes aspectos que los rodea.

1.1.1 Evolución del Concepto

La mayoría de los estudiosos en el tema de la calidad de vida, concuerdan que la alusión al conjunto de factores que definen el nivel bienestar y satisfacción de un individuo ha existido desde tiempos inmemorables; sin embargo, la definición e interpretación como

término, surgió durante la Segunda Guerra Mundial. Posteriormente el concepto de calidad de vida, comenzó a ser apreciado y popularizado, específicamente a inicios de la década de los sesenta, algunos investigadores y asociaciones querían conocer la percepción de las personas, acerca de si tenían una buena vida y confortable con respecto a sus capacidades financieras. Sin embargo, este tipo de apreciación fue ambiguo por parte de los investigadores de la época, y se enfocaron principalmente en los aspectos económicos de la sociedad, y poco en la percepción de los mismos (Urzúa & Caqueo, 2012).

En la misma época, surge un creciente interés por parte de instituciones, fundaciones e investigadores sociales, sobre la alusión de la calidad de vida de las personas, estaban comprometidos en identificar el nivel de bienestar humano que presentaban los integrantes de la sociedad, a causa de la creciente industrialización y el incremento de la desigualdad en la población (Gómez-Vela & Sabeh, 2001). A partir de dicho interés y la realidad que presentaba la civilización en de la época, se dieron los primeros pasos en el desarrollo de indicadores, técnicas y mecanismos, que facilitarían la medición de datos relacionados con el bienestar social y la calidad de vida de la población.

Posteriormente, el término de calidad de vida comenzó a conceptualizarse como “la correlación existente entre un determinado nivel de vida objetivo, de un grupo de población determinado, y su correspondiente valoración subjetiva (satisfacción, bienestar)” (Fernández, Fernández, & Cieza, 2010). La presente definición, manejaba una relación entre la felicidad y el bienestar económico del individuo.

Calidad de vida sería la posesión de los recursos que se necesitan para la satisfacción de las necesidades o deseos, participación en actividades que hagan posible el desarrollo personal, y autoactualización y comparación satisfactoria de uno mismo con otros (Bobes, González, Bousoño, & Suárez, 1993: 5).

En pocas palabras, los primeros conceptos de calidad de vida, estaba asociados a los aspectos sociales y económicos, los cuales definen el nivel de bienestar de un individuo y población.

En las siguientes décadas, específicamente a finales de la década de los setenta (70) y principios de los ochenta (80), el concepto de calidad de vida comenzó a perfeccionarse y desarrollarse, abarcando distintos aspectos, como el estado de salud, la condición y bienestar físico, adaptación psicosocial, entre otros (Fernández, Fernández, & Cieza, 2010). Por ejemplo, en el ámbito de la psicología, algunos especialistas expusieron que a través de indicadores psicológicos se podría identificar un mayor porcentaje de varianza en la calidad de vida de las personas y de la población, abarcando la satisfacción con la vida y su felicidad (Urzúa & Caqueo, 2012).

Lo que significa, que el concepto de calidad de vida varía de acuerdo al contexto o ámbito de aplicación, existiendo en la económica, sociología, ciencias y entre otros campos.

Desde el ámbito de la salud y las ciencias médicas, se estableció el análisis de la calidad de vida de un individuo o una población determinada, debe estar condicionada a sus condiciones y estilos de vida, caracterizadas por una concepción integracionista y sistémica de la comunidad, del hombre y de su salud (González U. , 2002). Por lo tanto, abarca que las condiciones de vida de las personas y comunidades, y los aspectos de salubridad, como determinantes el grado de bienestar y satisfacción.

En los años subsiguientes, el término de calidad de vida ha ido evolucionado y aplicado a diferentes ámbitos, tanto profesionales, científicos y culturales. Justificando que en la actualidad no exista un consenso en la definición exacta sobre la definición de calidad de vida, definiéndose de acuerdo al espectro o las dimensiones de su aplicación.

En un principio el término calidad de vida, se interpretaba como un elementos directamente relacionado con la capacidad económica de una persona y/o individuo, para poder satisfacer sus necesidades asociadas con el bienestar humano, no obstante, en los periodos subsiguientes la definición comenzó abarcar otros elementos o campos asociados con el ser humano, que influyen en el nivel de satisfacción y bienestar que presenta un individuo, como son aspecto físicos, psicológicos, sociales y entre otros.

1.1.2 Estado de Bienestar

Como se detalló anteriormente, el concepto de calidad de vida es multidimensional, compuesto por variedades de definiciones según el ámbito o enfoque de su aplicación del ser humano. Sin embargo, uno de los términos que comúnmente se asocia a su concepción es el bienestar; que se podría definir como la noción que percibe un individuo al presentar los elementos o factores que garantizaran su buen vivir.

Generalmente el concepto de bienestar, se atribuye a la percepción positiva que tiene un individuo sobre los distintos aspectos o características de su vida (Valdés, 2009), por consiguiente, es comprensible que sea un concepto frecuentemente asociado con “calidad de vida”.

Una interpretación aceptable sobre el concepto de bienestar, es establecido por Vázquez (2007), al definirla como el estado que accede un individuo o grupo, mediante un disfrute acorde a sus expectativas en términos preferenciales. Por lo tanto, establece que la impresión de bienestar surge a partir del sentimiento de satisfacción por las preferencias y expectativas alcanzadas en la vida de un individuo.

Similar a la postura anterior, Sempere et al. (2010) asumen que el bienestar es un estado que se alcanza cuando una persona logra satisfacer sus necesidades (económicas, educación, profesional y salud) y sus expectativas en la vida. Por lo tanto, se puede identificar el bienestar como la apreciación de un individuo sobre los objetivos alcanzados y su propia vida en general.

En este sentido, se comprende por bienestar, la interpretación o percepción que tiene un individuo sobre un aspecto concreto de su vida, al alcanzar sus objetivos propuestos y presentar un estado de satisfacción.

Por lo tanto, el bienestar es un estado asumido por el individuo de prosperidad y satisfacción, que se asocia a diferentes ámbitos de la vida de la persona, como económico, social y laboral, al alcanzar los objetivos propuestos. Y partir de dicho estado, se define el estado de calidad de vida que presenta la persona, tanto a nivel general como específico.

En pocas palabras, la calidad de vida de una persona, se define a partir del bienestar que presenta sobre sus necesidades y objetivos personal. Asumiendo que, para determinar el nivel de calidad de vida, se debe interpretar las posibilidades que tiene para satisfacer dichos objetivos.

1.1.3 Enfoques de la Calidad de Vida

Como se puede apreciar el concepto de calidad de vida, es extenso y puede enfocarse en distintos ámbitos derivados de la acción humana. Debido que el término está directamente relacionado con la satisfacción y bienestar que percibe una persona, desde el punto de vista de la salud, nutrición, educación, vivienda, trabajo y entre otras.

A fin de cuentas, se puede constatar que la de calidad de vida se relaciona con la definición del bienestar y la satisfacción de necesidades del individuo, por ello su enfoque deriva al tipo de necesidad y satisfacción. Por ejemplo, las satisfacciones derivadas del trabajo, de pertenecer a una entidad y ser útil en la prestación de un servicio, a cambio de una remuneración económica para garantizar su bienestar.

En el ámbito de la medicina y la salud, el concepto de la calidad de vida, es considerado como un elemento determinístico de la salud física y el estado psicológico de un individuo; así como también establecer su nivel de independencia, sus relaciones sociales y con el ambiente que le rodea. Es por ello, en la disciplina de la enfermería y medicina, se desarrollan prácticas teóricas y científicas enfocadas en la conducta y calidad de vida de los pacientes, con el objetivo de identificar las acciones y mecanismos que garanticen el desarrollo sano de la persona y su bienestar físico y mental.

Para efectos de la presente investigación, el enfoque apreciado de la calidad de vida se direcciona en el ámbito laboral y de trabajo, y los indicadores que define el nivel de satisfacción y bienestar del individuo, como: niveles de ingreso, salud ocupacional, ambiente laboral, grado de motivación, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar de los trabajadores, y entre otros.

El término de calidad de vida en el trabajo, presenta variedades de definiciones y contextualización, pero generalmente están asociados al surgimiento de la calidad vida

de los trabajadores o empleados frente a una organización, en busca de su desarrollo y bienestar personal.

Segurador y Agulló (2016), define la calidad de vida en el trabajo como una filosofía, que engloban factores y elementos que están enfocados en mejorar el desempeño del individuo y la productividad de la organización; por ejemplo, las comunicaciones y relaciones, las remuneraciones y beneficios, seguridad y salud, formación profesional y reconocimientos. Las organizaciones enfatizan en estos factores, en la búsqueda de garantizar un equilibrio emocional y personal en sus empleados o participantes, en la búsqueda de la productividad y efectividad.

En la actualidad, la mayoría de la empresas, instituciones y organizaciones buscan la mayor productividad y efectividad en sus operaciones administraciones, financieras y productivas, con el menor coste posible; por ello, se enfocan en la calidad de vida de su personal, y brindar oportunidades de desarrollo y seguridad, para mejorar el desenvolvimiento de sus responsabilidades y funciones, influyendo en la efectividad y rendimiento de la organización.

Por ejemplo en el caso de las empresas o instituciones públicas, establecen estrategias y mecanismos en la búsqueda de alcanzar un equilibrio entre la productividad y calidad de vida de su personal, como condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores. Mientras que las organizaciones privadas, buscan aprovechar las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), para proporcionar herramientas que faciliten el desarrollo de las responsabilidades y actividades asociadas a sus puestos de trabajo, minimizando su carga laboral, como también flexibilizando sus jornadas de trabajo, brindando una mayor sensación de autonomía y libertad, sin afectar la productividad.

1.1.4 Medición de Calidad de Vida

De acuerdo con la relevancia que presenta el desempeño y rendimiento del personal dentro de las organizaciones, es comprensible que utilicen herramientas y estudios para comprobar el grado de calidad de vida en el trabajo e identificar aquellos elementos que puede afectar el comportamiento y desempeño laboral de sus trabajadores.

Es por ello, que al hablar sobre la medición de la calidad de vida en el trabajo, se deben considerar todos aquellos elementos y condiciones relacionadas con el trabajo, como el horario laboral, los sueldos y salarios, el medio ambiente laboral, los beneficios y recompensas, crecimiento profesional, las relaciones humanas y entre otras, que pueden ser relevantes y determinantes en la definición de la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral de un individuo (Casas, Repullo, Lorenzo, & Cañas, 2002).

Sin embargo, la mayoría de los instrumentos que emplean las empresas y organizaciones, están enfocados especialmente a evaluar o medir aspectos objetivos de la calidad de vida de una persona, como sus necesidades básicas y el estado de salud. Ignorando otros factores que determinan la calidad de vida en el trabajo, como aspectos éticos y culturales de la persona, patrones de conducta y las expectativas que presentan, que son nociones eminentemente humanas, que definen el nivel de satisfacción y bienestar (González, Hidalgo, Salazar, & Preciado, 2012).

Por lo tanto, se detallan los aspectos y elementos claves para determinar la calidad de vida, con respecto a la percepción del trabajador y el bienestar conseguido a través de su actividad laboral.

1.1.4.1 Soporte Institucional

La presente dimensión corresponde a todos aquellos aspectos involucrados con la relación de trabajo, y las acciones y recursos que proporcionan las organizaciones a los trabajadores, para el cumplimiento de sus actividades y responsabilidades laborales.

También se puede comprender como, todos aquellos elementos relacionados con el puesto de trabajo de la persona, y que son aportado por la institución y/u organización, las cuales estructuran y dan forma a la actividad laboral, agrupando elementos que buscan garantizar la efectividad y productividad, como: procesos de trabajo, supervisión laboral, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción (Barbosa, Orrego, Torres, Betancur, & Tirado, 2013).

En pocas palabras, el soporte institucional se refiere a los aportes y características que provee una organización sobre un puesto de trabajo, enfocados en garantizar un efectivo rendimiento y funcionamiento por parte del trabajador.

1.1.4.2 Seguridad en el Trabajo

Con respecto a la seguridad laboral, se puede definir como las medidas y elementos que adopta una organización, con el objetivo de prevenir los riesgos laborales y proteger integridad física y mental del trabajador, brindando la mayor seguridad en el desarrollo de las actividades laborales.

El término seguridad laboral define el conjunto de medidas y actividades desarrollables para minimizar o eliminar completamente los riesgos derivados del trabajo. Este conjunto de medidas permite por tanto reducir la siniestralidad laboral (GSL, 2018).

La presente dimensión no solo abarca los factores relacionados con la seguridad y prevenir riesgo para el trabajador, también abarcan aquellas características propias del puesto de trabajo, que influyen en la satisfacción y relación del individuo con la misma institución u organización, como: los procedimientos de trabajo, ingresos o salarios, protocolos de seguridad, los insumos para la realización del trabajo y los derechos contractuales.

Es decir, la seguridad en el trabajo, se enfocan en todos aquellos elementos y factores que brinda y define la institución u organización, que permite al trabajador sentirse seguro y satisfecho en su puesto de trabajo y en la ejecución de sus responsabilidades.

1.1.4.3 Integración

La dimensión de integración, corresponde al sentimiento de inserción que presenta el trabajador sobre su puesto de trabajo y la empresa, sentirse como una de sus partes, evaluándose sentimiento de pertenencia, motivación y ambiente de trabajo.

1.1.4.4 Satisfacción

La dimensión de “satisfacción”, se define como la sensación global de agrado que presenta el trabajador con respecto a su puesto de trabajo y actividades que desempeña,

evidenciándose a través de: dedicación al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo, autonomía (entendida como uso de habilidades y creatividad en el trabajo), reconocimiento y autovaloración (Barbosa, Orrego, Torres, Betancur, & Tirado, 2013).

1.1.4.5 Bienestar logrado a través del trabajo

Se caracteriza por el estado mental o psicológico de satisfacción que presenta el individuo o trabajador, conforme al cumplimiento de sus necesidades personales, como es la adquisición de bienes y servicios indispensable para vivir y el disfrute de riquezas según los beneficios percibidos por la actividad laboral. Evaluando factores como: beneficios del trabajo, satisfacción por la vivienda, evaluación de salud y nutrición (Barbosa, Orrego, Torres, Betancur, & Tirado, 2013).

1.1.4.6 Desarrollo Personal

Evalúa el progreso profesional y personal que presenta el trabajador a través del desempeño de sus actividades laborales, determinado a partir de los logros, expectativas de mejora y seguridad personal (Barbosa, Orrego, Torres, Betancur, & Tirado, 2013).

1.1.4.7 Administración del Tiempo

Se define como los sentimientos de disfrute que demuestra el trabajador, en relación con el horario libre y que no realiza actividades laborales, es determinado a partir de las planificaciones de tiempo libre que presenta, y el tiempo que comparte en familia.

1.2 Cultura Organizacional

El término de cultura organizacional, ha sido definido y contextualizado por infinidad de autores y especialistas en los últimos años, en virtud de su importancia o relevancia en la gestión humana y en el rendimiento de los trabajadores.

Al hablar del término de cultura organizacional, es necesario precisar su aspecto y variable clave, la cultura. Según Rodríguez (2009) a pesar de ser un elemento relacionado intrínsecamente con las características de la sociedad, determina el nivel de comportamiento de un individuo, y se refleja en su desempeño ocupacional en las

organizaciones. Lo que ha impulsado, que las empresas y organizaciones, establezcan herramientas y técnicas destinadas a “cultivar” creencias, supuestos y valores que puedan movilizar conductas alineadas con las estrategias organizacionales.

La cultura, es la conducta convencional de una sociedad o población, y que influye las acciones y comportamientos de los miembros. Por lo cual, se asocia como la configuración de una conducta aprendida (Fuentes, 2012). Logrando ser adaptada en el ámbito empresarial y organizacional, para que garantice que las acciones y comportamiento de sus trabajadores, estén acordes a sus valores y objetivos.

Una vez las empresas y organizaciones comenzaron a precisar, que pertenecen a un sistema social y estar integrados de personas con diferentes concepciones y características, reconocieron la relevancia de establecer técnicas y herramientas enfocadas al personal. Prestando una mayor atención a los trabajadores, apreciándolos como personas independientes, y que forman parte de un todo y que traen consigo características, acciones y costumbres diferentes, que interactúan en el entorno de la organización (Llanos, 2016).

De acuerdo al planteamiento anterior, las organizaciones buscan establecer valores y condiciones que delimiten el comportamiento, acciones, opiniones y actividades de sus miembros y trabajadores, permitiendo que se adapten a las características internas y objetivos institucionales. En este sentido, se define la cultura organizacional como los factores que establece una empresa, que condicionan el comportamiento colectivo y la conducta individual de sus miembros y trabajadores (Gómez & Prowes, 2011).

Según Llanos (2016), la cultura organizacional es vista como la personalidad que exhibe una institución y empresa, representando por el conjunto de características que le proporcionan la identidad y les permite diferenciarse de las otras.

Para Barnard, Delgado y Voutsas la cultura organizacional es:

Un sistema de valores y supuestos que pueden ser de naturaleza explícita o implícita. Este sistema también involucra la interacción con los valores y supuestos de los múltiples interesados quienes traen consigo su propio

conocimiento y experiencia. La cultura organizacional da forma e influye en la manera en la cual los individuos se comportan y actúan (2016: 19).

La cultura organizacional, se puede definir como las creencias, principios, valores y políticas que presenta una empresa, organización e institución, definiendo sus capacidades para desarrollarse y desempeñarse adecuadamente en la sociedad. Posibilitando que sus miembros y trabajadores, desarrollen una identidad con la institución, y presenten un compromiso en el logro de los objetivos (Gómez & Prowesk, 2011).

Por lo tanto, se interpreta que la cultura organizacional, es el sistema de valores, principios y creencias que establece una organización o empresa, en base a sus objetivos y metas. Definiendo así, el desempeño, comportamiento y actuar de los miembros y trabajadores.

1.2.1 Importancia de la cultura organizacional

La cultura organizacional, es un factor interno que puede proporcionar diferentes beneficios y ventajas para las organizaciones y empresas, como la adaptación interna de los trabajadores y la consecución de los objetivos propuestos por la misma. No obstante, puede representar tanto una fortaleza, así como ser una debilidad que podría poner en riesgo el rendimiento y desempeño de sus actividades internas, asociándose a la fuerza de la cultura organizacional en la empresa.

las empresas pueden tener culturas débiles o culturas fuertes, las diferencias entre estos niveles de culturas radican en cuántas personas conforman una empresa, o cuánto tiempo tiene la organización funcionando, en una cultura fuerte los valores de la organización son compartidos por muchos individuos e intensamente, cuanto más miembros acepten los valores y mayor sea su compromiso hacia la empresa, más fuerte será la cultura y mayor influencia tendrá esta sobre el comportamiento de los colaboradores; en una cultura débil se presentan por ejemplo, niveles de rotación de personal más altos (Guerrero & Silva, 2017: 112).

En pocas palabras, el nivel de fuerza y características de la cultura organizacional que presenta una empresa, determina el nivel de compromiso y apreciación de las personas que la conforman, reflejándose en el grado de integración e intensidad en el desarrollo de

sus actividades y responsabilidades, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Romero (2016) menciona que la cultura organizacional, define el valor y apreciación de los empleados, generando un impacto en la moral, la motivación, satisfacción y productividad en la compañía.

Se asocia la cultura organizacional a los valores, creencias, principios, motivaciones y otros elementos, que fomentan y direccionen el comportamiento y acción de los miembros de una compañía. Por ello, Guerrero y Silva (2017) destaca que la importancia o beneficio de una adecuada cultura organización, se define a partir de la influencia que presentan en las actividades que se desarrollan en una empresa, por ejemplo:

Tabla 1. Importancia de la cultura organizacional

Importancia	Descripción
Innovación e iniciativa	Los trabajadores están motivados en proporcionar ideas que permitan mejorar el desempeño de las actividades e iniciativas que consideran que son beneficiosas para la institución.
Atención y cuidado a los detalles	Los trabajadores están comprometidos con la calidad de los productos o servicios, siendo analíticos, precisos y presten atención a los detalles.
Compromiso con los resultados	Los trabajadores están orientados en alcanzar los resultados finales con la mayor efectividad y eficiencia, descartando tácticas y procesos obsoletos.
Atención al cliente	Los trabajadores son responsables ante los requerimientos de los clientes y consumidores, asumiendo decisiones para satisfacerlas.
Trabajo en equipo	Los trabajadores están orientados a desempeñar sus actividades en cooperación, se organizan por equipos y no de forma individual, para alcanzar los resultados.
Dinamismo y competitividad	Se crea un ambiente en los miembros de la organización, de dinamismo y competitividad en el desempeño de sus actividades y responsabilidades.
Estabilidad operativa	La mayoría de las actividades y procesos que se desarrollan en la compañía se mantienen estables, y se estimulan el crecimiento.

Fuente: Guerrero & Silva (2017).

Estos factores y aspectos, son recurrentes en las empresas y compañías que presentan un alto grado de cultura organizacional, y que presentan diferentes tipos de técnicas y herramientas para fortalecerlas.

Se considera que la cultura organizacional, impulsa el pensamiento y mecanismo de calidad en las compañías y empresas, mejorando tanto la productividad, la eficiencia y la eficacia de sus actividades internas, como la percepción y reconocimiento de sus principales consumidores y competidores dentro del mercado. Una empresa que presenta una cultura organizacional orientada en la calidad, se caracteriza por tener una misión compartida por todos sus miembros y una visión a largo plazo, presentadas en sus objetivos y estrategias; orientando al personal hacia la calidad y competitividad en sus actividades e incentivando el mejoramiento continuo (Caicedo & Caldas, 2002).

Según Arnoletto (2010), la cultura organizacional facilita la cohesión e integración de los miembros en las compañías y empresas, creando sentimientos de compromiso, cooperación y vinculación con los distintos grupos dentro de las mismas; fomentando un sentido de pertenencia en los procesos, acciones y actividades que desarrolla y la búsqueda de la excelencia en los resultados.

Por lo tanto, el sentido de pertenencia de los miembros, se relaciona con el grado de cultura organizacional que perciben en la compañía y empresa, reflejándose en la responsabilidad, el compromiso y la confianza que experimentan los trabajadores o empleados en la institución (Barragán, 2012).

A fin de cuentas, una cultura organizacional adecuada puede incentivar y desarrollar la innovación, creatividad, responsabilidad, motivación, compromiso y empoderamiento de los miembros de una compañía y empresa, posibilitando su crecimiento y la calidad en sus procesos.

1.2.2 Características de la cultura organizacional

Se reconoce que la cultura organizacional, se caracteriza por presentar los siguientes elementos y aspectos, y que contribuyen al funcionamiento eficiente y eficaz de las instituciones:

Tabla 2. Características de la cultura organizacional

Característica	Descripción
Aprendida	La cultura organizacional de una compañía y empresa, debe ser aprendida y enseñada a los miembros de la misma; ninguna persona es consciente al ingresar a una institución, de los valores, principios, motivaciones y costumbres que se manejan, los aspectos que se toman como positivos o negativos; son aspectos y detalles que se van aprendiendo con el tiempo (Nuño, 2018).
Interacción	La comunicación y difusión de los valores, principios y elementos que conforman la cultura organizacional de una compañía, se realiza bajo la interacción de los trabajadores y otros miembros de la misma. Sin esta interacción, no hay forma de saber las acciones, actividades y comportamiento, que son aceptados dentro de la institución, y los que se deben evitar en la institución (Uriarte, 2019).
Recompensas	La definición de la cultura organizacional, está íntimamente relacionado con el sistema de recompensas e incentivos para los trabajadores dentro de la compañía. Cada trabajador, como ser individual, es consciente de qué tipo de comportamientos y actividades debe realizar para obtener recompensas o gratificaciones; las cuales que pueden ser afectivas, económicas, personales o de otro tipo dependiendo de la situación (Nuño, 2018).
Personal	La cultura organizacional de una compañía, se define a partir de las personas y trabajadores que la componen. Los valores, principios, costumbre y lineamientos que definen la cultura, son creadas a partir de las experiencias y contribuciones de cada persona de la compañía (Uriarte, 2019).
Identitaria	Para garantizar la existencia y aplicación de la cultura organizacional en una compañía y empresa, es fundamental que los trabajadores se sientan identificados de alguna manera con los valores, principios, creencias, actitudes y actividades, establecidas en la cultura. Caso contrario, es probable que el trabajador acabe desencajando en la propia compañía, y establezca ideas de rechazo, que puedan ser compartidas con otros trabajadores y grupos, ocasionando problemas para la institución.
Difícil de cambiar	Como se mencionó con anterioridad, la cultura organizacional está conformada principalmente de valores, principios, creencias y comportamientos, que son establecidos gran parte por las personas y trabajadores que la conforman, los cuales son aspectos que son difíciles de cambiar o modificar. De acuerdo con Nuño (2018), “la cultura se forma gracias a la actuación, interacción y forma de ser de los empleados durante sus años de trabajo. Por lo que es complicado realizar un cambio de cultura de la noche a la mañana”.
Implícita	Es relevante mencionar, dentro de las empresas, organizaciones y compañías, no existe una unidad o departamento encargado netamente en establecer y garantizar el cumplimiento de la cultura organizacional. Son

	los mismos trabajadores y miembros de la institución, los que manera implícita la establecen, la difunden y la cumplen (Uriarte, 2019).
Distintiva	Cada empresa y compañía presenta una cultura organizacional propia y diferente, en virtud de las personas y trabajadores que la integran. Es improbable que existan dos empresas u compañías, con los mismos trabajadores y personas, por lo tanto, es imposible que existan culturas organizacionales similares o iguales (Uriarte, 2019).
Integral	La cultura organizacional de una compañía, está integrada a todos los elementos y aspectos que la conforman. Lo que significa, que está presente en la mayoría de lugares, situaciones y escenarios que se desarrollan dentro de la empresa.

Elaboración propia

A partir de las características de la cultura organizacional, se pueden identificar los elementos o factores que influyen en la calidad de vida de los trabajadores, como son los aspectos de recompensa, interacción e identificación; que previamente se determinó que contribuyen en el nivel de satisfacción y bienestar que presenta una persona en el ámbito laboral.

1.2.3 Elementos que componen la cultura organizacional

En relación a los elementos que conforman la cultura organizacional, se definen a partir de los caracteres compartidos entre los miembros integrantes de la compañía o empresa, por ejemplo: la misión y visión, objetivos, valores, prácticas, experiencias y símbolos.

Tabla 3. Elementos de Cultura Organizacional

Elementos	Descripción
Misión y Visión	Una efectiva cultura organizacional, inicia a partir de la visión o una declaración de misión. A partir de estos simples elementos, se definen los valores de una compañía y le dan propósito. Ese propósito, a su vez, orienta las acciones y decisiones que toman los empleados o trabajadores. Cuando son profundamente auténticas y prominentemente expuestas, las buenas declaraciones de visión incluso pueden ayudar a orientar a los clientes, proveedores y otros interesados.
Valores	Los valores de una empresa y compañía, constituye el pilar de su cultura. Mientras que una visión articula el propósito de una compañía, los valores ofrecen un conjunto de directrices sobre los comportamientos y mentalidades necesarias en los trabajadores para lograr esa visión.
Prácticas	Es necesario que los valores concuerden con las prácticas y actividades de la empresa y compañía. Si una organización profesa que “la gente es nuestro

	principal activo”, debe estar lista para invertir de formas visibles en las personas.
Historia	Las historias o leyendas que se comparten sobre la organización, precisando los aspectos que determinaron el surgimiento de la organización o de la forma que ha llegado al nivel de crecimiento, impacto en el mercado, o cualquier narración basada en hechos reales que se repiten con frecuencia y que comparte todo el personal.
Anécdotas	Son las acciones y hechos reales compartidos frecuentemente por los empleados o trabajadores que pertenecen a la compañía, y que son compartidas a las personas de nuevo ingreso, para informarlos de la organización.
Personas	Como se mencionó con anterioridad, los trabajadores o servidores son fundamentales para el establecimiento de la cultura organizacional. Ninguna empresa puede formar una cultura coherente sin gente que comparta sus valores medulares o que esté dispuesta a adoptarlos. Por ello, se debe establecer políticas de reclutamiento más rigurosas y contratar personas que concuerden con los valores de la compañía.
Lugar	Corresponde a la infraestructura y localización donde se desenvuelve la cultura organizacional. Una arquitectura abierta es más propicia para ciertos comportamientos de oficina, como la colaboración. La geografía, arquitectura y diseño estético impactan los valores y comportamientos de las personas en un lugar de trabajo.

Fuente: Coleman (2013).

1.2.4 Tipos de cultura organizacional

A pesar que generalmente las culturas organizacionales presentan los mismos elementos y aspectos, presentan diferentes tipologías y características según la compañía o empresa. Actualmente, son recurrentes cinco tipos de cultura: poder, puesto, tarea, persona y mercado.

1.2.4.1 Cultura de Poder

Es una cultura orientada principalmente a la competitividad empresarial, y mejorar el posicionamiento de la empresa o compañía en el mercado. Sus valores, principios y creencias, están direccionados a reforzar y fortalecer la posición de poder y para ello se emplea la toma de decisiones centralizada, normalmente en la figura de un directivo que tiene poder y control sobre los empleados (Nuño, 2018).

Las empresas y organizaciones que presentan este tipo de cultura de poder, se caracterizan por ser:

Es dominada por individuos de fuerte personalidad, carisma e historial de éxito probado. Se inclina a confiar en individuos, en específico cercanos al centro de autoridad. Los trabajadores tienden a identificarse en la persona(s) para las que trabajan, séanse supervisores, jefes y directivos. No se toman decisiones en adhesión a políticas o procedimientos establecidos. Los contactos personales y redes definen en gran medida cómo se hacen las cosas dentro de la organización (Barnard, Delgado, & Voutssás, 2016: 24).

Este tipo de cultura organizacional, frecuentemente es apreciada en empresas o negocios formadas por miembros de la familia, donde las decisiones están influenciadas por las cabezas y líderes de la familia.

1.2.4.2 Cultura al Puesto

La presente cultura organizacional, está enfocada en la seguridad, rendimiento y estabilidad de las unidades y departamentos funcionales de la compañía. Sus valores y creencias, buscan el cumplimiento de las normativas, funciones y responsabilidades por parte de los trabajadores, garantizando el orden estricto de los procedimientos y actividades, que serán los valores asociados a este tipo de orientación (Improven Consultores, 2004).

Las compañías y empresas, que presentan una cultura organizacional relacionada con el puesto o funciones, presentan las siguientes características:

Los departamentos dentro de la organización están claramente divididos en términos de funciones y procesos del negocio.

La organización y los procesos internos, están reguladas por políticas, procedimientos y normativas.

La organización está jerárquicamente estructurada con líneas de autoridad específicas para propósitos de coordinación y control.

La organización tiene claramente definidos los puestos y responsabilidades de los trabajadores.

La organización valora la eficiencia en términos del cumplimiento de objetivos y en la separación de procesos de trabajo en tareas específicas (Barnard, Delgado, & Voutssás, 2016).

Este tipo de cultura organizacional, se puede apreciar en instituciones u organizaciones gubernamentales, que precisan de normas y valores muy estrictos; para garantizar la efectividad de los trabajadores en sus funciones.

1.2.4.3 Cultura a la Tarea y Resultados

Con respecto a la cultura organizacional centrada en las tareas y resultados, las compañías y empresas están más centradas en presentar procesos y actividades eficaces y optimas, garantizando la calidad de sus productos y servicios. Son organizaciones que buscan la reducción de costes, el cumplimiento de los objetivos empresariales en cortos tiempos y empleando el mínimo posible de recursos materiales y humanos, sin considerar relevantes los procedimientos y acciones realizadas (Nuño, 2018).

Las compañías y empresas, que destacan una cultura organizacional de tareas y resultados, se caracterizan por presentar:

- La organización se caracteriza por equipos de trabajo y grupos de acción que trabajan de forma independiente, centrados en los resultados, las decisiones no se derivan de una autoridad central, sino lateralmente, desde varios equipos y unidades funcionales en las organizaciones.
- La organización reacciona rápidamente al cambio, en virtud que los equipos y grupos de trabajos modificarán sus procesos para cumplir con sus tareas y responsabilidades, está orientada a resultados y valores de innovación, incentivando el mejoramiento continuo para alcanzar los objetivos y reducir los costes.
- Los empleados son valorados por su conocimiento especializado más que por el rango o estatus (Barnard, Delgado, & Voutssás, 2016).

Este tipo de cultura organizacional, puede apreciarse en compañías y empresas especializadas en investigaciones y tecnologías, donde valoran principalmente el alcance de los objetivos y los resultados finales, para sobresalir en el entorno competitivo.

1.2.4.4 Cultura a la Persona

Este tipo de cultura organizacional, se centra en las personas y trabajadores que integran la compañía. Enfatiza en el desarrollo, preparación empresarial, satisfacción y motivación en sus equipos y grupos de trabajo. Por lo tanto, sus valores y principios, se asocian a la realización personal de sus miembros (Nuño, 2018).

Las principales características, de las compañías y empresas que presentan una cultura organizacional centrada en las personas, son las siguientes:

La organización existe debido a sus miembros. La experiencia o el talento de los trabajadores es el activo más importante de la organización.

La organización no se adhiere de forma rigurosa a una estructura burocrática o a reglas, fomenta la satisfacción y el compromiso de las personas, valora el individualismo, la innovación y la libertad.

Las actividades administrativas y directivas son vistas como cargas administrativas (Barnard, Delgado, & Voutssás, 2016).

Generalmente se asocia este tipo de cultura organizacional a empresas o compañías creadas por emprendedores y profesionales independientes, por ejemplo, Google o Facebook, donde el empleado es el centro de la actividad, siendo éste el activo más importante de la compañía (Nuño, 2018).

1.2.5 Teorías sobre la cultura organizacional

El amplio espectro que presenta el concepto y las contribuciones de la cultura organizacional, viabiliza el desarrollo de distintos puntos de vistas y teorías enfocadas en variables organizacionales y sus beneficios para las compañías.

1.2.5.1 Teoría de Herzberg

Una de las teorías enfocadas en la cultura organizacional y la gestión administrativa, es la establecida por el renombrado psicólogo Frederick Irving Herzberg, que propuso desde el punto de vista de la motivación e higiene.

Los inicios de la teoría, se fundamentaron bajo la idea de Herzberg sobre los elementos o aportes que causan la motivación y satisfacción laboral. Basándose que, no por el hecho de eliminar las fuentes de sufrimientos, insatisfacción o problemáticas para los empleados, se produce automáticamente placer o satisfacción en la actividad que realizan, simplemente se genera un estado neutro en el individuo (Manso, 2002).

A partir de dicha idea, se originó el planteamiento de identificar los factores que influyen en la satisfacción en el trabajo, realizando estudios a un grupo de ingenieros y contadores, planteando las siguientes interrogantes: ¿Recuerda usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto a su trabajo? y ¿Recuerda usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto a su trabajo?

A través de las respuestas de 203 trabajadores consultados, Herzberg concluyó que la motivación en el ámbito laboral, se ve influenciado por dos conjuntos de factores independientes y específicos. Los primeros relacionados con los sentimientos y percepciones negativas que presentan los empleados, sobre sus puestos de trabajos, denominándolos como factores de higiene, al actuar de manera similar a los principios de la higiene médica. Abarcando aspectos relacionados con la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas, las remuneraciones, las bonificaciones, la seguridad en el trabajo y las políticas administrativas de la empresa. Para Herzberg, una institución y empresa que omita estos aspectos de higiene o realiza una aplicación incorrecta, no permite que se desarrolle sentimiento de satisfacción en los trabajadores (Manso, 2002).

En pocas palabras, los aspectos o factores relacionados con la higiene, son aquellos que no están directamente relacionados con el desempeño de las actividades profesionales de los trabajadores, pero contribuyen en definir el entorno y escenario de trabajo, y su ausencia puede generar una insatisfacción en el individuo.

En relación al segundo conjunto de factores identificados por Herzberg, se asocian a las experiencias satisfactorias que los trabajadores experimentan en el desarrollo de sus responsabilidades y funciones en el puesto de trabajo. Factores asociados a la motivación, como las sensaciones de realización personal una vez alcanzado los objetivos en el puesto de trabajo y obtener reconocimiento por ello (Manso, 2002).

Es decir, los factores motivacionales, están relacionados con los sentimientos de crecimiento y reconocimiento profesional que perciben los trabajadores en el desempeño de sus puestos de trabajo. Por ello, es necesario que las actividades y responsabilidades que caracterizan el puesto de trabajo, estén formadas no solo para garantizar la efectividad y el cumplimiento de los objetivos empresariales, sino también para atender a las necesidades motivacionales de los trabajadores, fomentando las iniciativas, la creatividad y el crecimiento integro en su ocupación. Una institución y empresa que no vela por las necesidades de los trabajadores, en la definición de las actividades y procedimientos en los puestos de trabajo, posibilita que exista una pérdida de motivación e interés por parte del personal, en el desempeño de sus funciones (De Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012).

A través de la identificación de estos dos conjuntos de factores, Herzberg establece uno de los principios fundamentales en el campo de la motivación laboral, la satisfacción e insatisfacción son componentes distintos e independientes. Las variables que conforma el factor de higiene, no producen ninguna satisfacción en los trabajadores, pero determinan su nivel de insatisfacción. En cambio, lo factores motivadores, dan origen a la satisfacción en el individuo y no tiene efecto sobre la insatisfacción (Manso, 2002).

Para resumir, sobre la teoría de los dos factores de Herzberg, se presentan los elementos relacionados con los factores de Herzberg.

Tabla 4. Teoría de los dos factores de Herzberg

Factores de Higiene	Factores de Motivación
<ul style="list-style-type: none">• Generan insatisfacción• Percepción sobre la empresa• Ambiente del Puesto de Trabajo• Administración de empresa• Salario• Relaciones con supervisores• Beneficios y servicios sociales	<ul style="list-style-type: none">• Generar satisfacción• Percepción sobre el cargo• Característica del Puesto de Trabajo• Realización• Reconocimiento• Progreso profesional• Responsabilidad

Fuente: ULA (2016).

1.2.5.2 Teoría de la equidad

La teoría de la equidad, corresponde a la importancia que tiene la percepción de un individuo sobre un escenario y situación en específico, sobre un trato justo, determinando la motivación o explicando los indicios de desmotivación (Alteco, 2019).

En el ámbito laboral, la teoría de la equidad se basa en el principio de equilibrio o equidad, en la justa distribución de los recursos para los individuos relacionados con la empresa y el trabajo, el empleador y el empleado. Es decir, una empresa para asegurar niveles aceptables de motivación en sus trabajadores, debe practicar la equidad, imparcialidad y justicia en toda su estructura, para no generar una percepción errónea y perjudicial en los individuos que la conforman (Sy Corvo, 2018).

Según Grifol (2015), esta teoría se sostiene a partir de la motivación que presenta un empleado, según su percepción del equilibrio de las aportaciones, séase lo que realiza para la empresa y lo que recibe por ello. Indicando que las contribuciones del empleado, son: el tiempo trabajado, el esfuerzo realizado, los productos y servicios elaborados, y otros aportes generales realizados a la empresa. Mientras que las aportaciones de la empresa son: los salarios, beneficios sociales, días de vacaciones, remuneración por hora extra y entre otros.

1.3 Estado del Arte

Méndez (2011) en su estudio “Un marco teórico para el concepto de cultura corporativa.” para la Universidad Santiago de Cali, tuvo como objetivo general definir la relación entre la cultura organizacional y la motivación del trabajo del personal docente que trabaja en el núcleo humanista de la universidad, el estudio fue de tipo correlación, la muestra de 87 encuestados llegó a la conclusión de que la presencia de condiciones favorables en términos de identificación, compromiso, disponibilidad de maestros para cumplir con los estándares de orientación, visión, misión, los valores, la estabilidad laboral y el comportamiento universitario son indicadores de una escuela que puede beneficiarse de una fuerza laboral dedicada.

Otra investigación, realizada por Vásquez (2013), afirmó que la cultura organizacional muestra cómo los empleados perciben las características de la cultura de la organización y no que lo deseen, que es un término descriptivo. Está claro que el propósito de la investigación es medir cómo perciben los empleados a su organización, si hay incentivos para el trabajo grupal o individual, si están constantemente involucrados en innovaciones, si apoyan totalmente las iniciativas.

Por otro lado, el autor señaló que cuando se trata de la cultura organizacional de las opiniones e ideas de los empleados acerca de su organización, las personas tienen que ponerse de acuerdo sobre sus percepciones o al menos mantener cierta similitud y está claro que no todos están de acuerdo en dar a luz a las llamadas subculturas organizacionales.

Para Blanch (2016), las subculturas tienden a evolucionar hacia organizaciones más grandes para reflejar problemas comunes o experiencias comunes que enfrentan los empleados en el mismo departamento o ubicación. Por ejemplo, cuanto más grande sea la organización, más subculturas podrá desarrollar cuando trate con servidores con características diferentes.

La investigación titulada “La prevalencia de la cultura organizacional en el bienestar de los empleados de la administración pública en una institución educativa en el Valle del Cauca”, de la Universidad Nacional de Colombia tuvo como objetivo general mostrar la

relación entre la cultura organizacional y el bienestar en el trabajo. El estudio llevó un tipo de correlación descriptiva, la muestra de 1.408 personas concluyó que: a) las organizaciones son sistemas de personas que colaboran y se agrupan para existir y alcanzar los mismos objetivos; cuando él está inmerso en un contexto global; experimentan cambios constantes que afectan a las personas que los integran y al mismo tiempo, a una sociedad dialéctica y constante.

La teoría de la calidad de vida y el buen vivir indica que, en la mayoría de los casos de desarrollo, el objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas, sin detenerse en el concepto de calidad de vida. Este concepto está a menudo en los labios de los planificadores, políticos y residentes, donde su significado se da generalmente como un hecho. Por lo tanto, es importante preservar la perspectiva cultural, es decir valores, construcciones culturales, nivel de vida, bienestar, vida agradable, felicidad, etc.

Las teorías de la calidad de vida se asocian con el bienestar porque, al analizar su estructura social, tomando en consideración las necesidades que una persona puede tener, de acuerdo con sus propios deseos y su capacidad para adquirirla. En la búsqueda de la propia satisfacción y en la creación de bienestar, los indicadores deben permitirle analizar la calidad de vida de la clase media, con la excepción de la intervención de cada uno, como un órgano de la sociedad, para emerger y poder llevar una buena vida (Stephen, 2013).

Se proponen varias definiciones sobre la calidad de vida, pero esto se considera como el grado de satisfacción que tiene una persona con respecto a la explotación de sus movimientos, tanto subjetiva como objetiva.

En los grupos subjetivos, se percibe la seguridad cívica, los conocimientos adquiridos a través de la educación, las emociones, la proximidad de la familia, entre otros, y los objetivos que tiene antes del ingreso y los aspectos materiales que crean relaciones con los ciudadanos.

CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se detalla las actividades y mecanismos aplicados para el desarrollo de la presente investigación, y que permitieron identificar el nivel de calidad de vida de los trabajadores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, y su correlación en la cultura organizacional.

2.1 Tipo de Investigación

Según la naturaleza y objetivo del presente trabajo, que se enfoca en identificar la calidad de vida de los trabajadores y su correlación en la cultura organizacional de la empresa pública EPMPAS Agua de Quito, se determinó que la investigación es exploratoria y descriptiva.

Por medio de la investigación exploratoria, se realizó un acercamiento con los trabajadores o servidores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito y así, percibir las características de la cultura organizacional de la entidad.

Con la investigación descriptiva, se logró identificar y describir la realidad de los trabajadores y servicios de EPMAPS Agua de Quito, y precisar las particularidades de la calidad de vida que presentan actualmente. Además, de establecer el nivel de correlación en la cultura organizacional de la empresa.

2.2 Método de Investigación

Para efectos de la investigación se estableció un método cuantitativo, en virtud que se alcanzó información numérica, para determinar las características y percepciones de los trabajadores de EPMAPS Agua de Quito sobre su puesto de trabajo, y el coeficiente de correlación con la cultura organizacional de la misma.

2.3 Técnicas de Investigación

En relación a las técnicas de investigación que se aplicarán para definir el nivel de calidad de vida de los trabajadores de EPMAPS – Agua de Quito y su relación con la cultura organizacional de la entidad, son los siguientes:

Revisión documental: Se realizó una revisión documental y bibliográfica asociadas a la calidad de vida y a la cultura organizacional, como por ejemplo; el libro de Josep Blanch “Teorías de las relaciones laborales” y Robbin Stephen “Comportamiento Organizacional”, que permitieron identificar y desarrollar características de la calidad de vida, y su correlación en la cultura organizacional; la totalidad de los documentos considerados puede ser apreciados en la sección de Bibliografía. Además se inspeccionaron archivos y documentos de la empresa EPMAPS Agua de Quito, para concebir las características de la entidad

Observación: Durante el desarrollo de la investigación, se observó el escenario de los procesos internos de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, realizando un contacto directo con diferentes trabajadores durante el desempeño de sus responsabilidades y funciones laborales, y su interacción con otros miembros de la empresa. Las observaciones se registraron en un cuaderno, donde se puntualizaban los aspectos más relevantes sobre el comportamiento de los trabajadores.

Encuesta: A través de esta técnica, se obtuvo información relevante sobre la calidad de vida de los trabajadores o servidores y las características de la cultura organizacional de EPMAPS Agua de Quito, a través de sus propias opiniones y percepciones.

2.4 Instrumento de Investigación

Para medir la calidad de vida de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, se definió un cuestionario, que identifique los principales aspectos y elementos que la conforman: Soporte Institucional para el Trabajo (SIT), Seguridad en el Trabajo (ST), Integración al

Puesto Trabajo (IPT), Satisfacción por el Trabajo (SAT), Bienestar logrado a través del trabajo (BLT), Desarrollo Personal (DP) y Administración del Tiempo Libre (ALT).

Cada uno de dichos aspecto o elementos, está conformado por una serie de interrogantes, que son respondidas por medio de escala de Likert, que facilitó la medición de la calidad de vida de los trabajadores encuestados (Anexo 1).

En virtud de la relación de la encuesta con la actividad laboral, como el funcionamiento interno de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, y la percepción real que tienen los trabajadores sobre esta, se aplicó el instrumento de forma anónima, para garantizar la participación por parte de los empleados.

Adicional, se realizó una validación de cada una de las interrogantes o preguntas del instrumento por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, para identificar la fiabilidad y correlación. Para ello, se solicitó la colaboración de diez (10) profesionales, para que evaluaran por medio de la escala de Likert el nivel de comprensión y entendimiento de cada uno de los ítems.

Tabla 5. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	73

A través del programa estadístico SPSS Statistics, se determinó un coeficiente de Alfa de Cronbach de “0,928”, y en vista que es un valor cercano a “1”, se demuestra la fiabilidad y confiabilidad del instrumento establecido para la investigación.

2.5 Procesos de aplicación de Instrumento

A continuación, se detalla las acciones realizada en la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, y como se realizaron las observaciones.

Es importante mencionar, que antes de realizar el acercamiento a las diferentes unidades funcionales de la empresa, y encuestar a los trabajadores sobre sus percepciones de

calidad de vida y cultura organizacional, se envió un correo electrónico a los respectivos jefes y/o supervisores, indicando los objetivos de la investigación. Así como también, mencionar la aprobación por parte de los ejecutivos y/o líderes de la empresa.

2.5.1 Observación

Para realizar la observación directa sobre el ambiente de trabajo de las diferentes unidades funcionales de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, y la interacción que tienen los trabajadores o servidores en su entorno laboral, se realizaron los siguientes protocolos:

Enviar correo electrónico, sobre el objetivo de la investigación y las actividades realizar dentro del entorno laboral.

Recibir aprobación o autorización por parte de jefes y/o supervisores de las unidades funcionales.

Asistir en diferentes jornadas laborales, las unidades funcionales de la empresa seleccionadas.

Registrar los aspectos y comportamiento relevantes identificados, sobre la cultura organizacional en el cuaderno.

2.5.2 Encuesta

De igual forma, como lo realizado en la técnica de observación, primero se solicitó la autorización de los jefes y/o supervisores respectivos de las unidades funcionales seleccionadas, antes de proceder con el acercamiento a los trabajadores o servidores.

Recibir autorización o aprobación por parte de los jefes y supervisores para realizar la encuesta en la unidad funcional.

Acercarse a los trabajadores, para comunicarle el objetivo de la investigación y el contenido de la encuesta, notificando la característica de anonimato.

Recibir conformidad por parte del trabajador, para realizarle las interrogantes de la encuesta.

Registrar las respuestas de los trabajadores encuestados en una hoja impresa, sobre las interrogantes realizadas.

2.5.3 Población y Muestra

La población establecida para la presente investigación está dada por los empleados de Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, los cuales son 6.280 funcionarios, en virtud de ser una población grande se toma una muestra con el uso de la fórmula finita de Laura Fisher.

No obstante es relevante mencionar, que la encuesta se logró aplicar únicamente a 36 trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, por lo tanto, se determinó la muestra en base a dicha proporción, con un margen de error del 1%, con el objetivo de cubrir satisfactoriamente con dicha proporción representativa.

Tabla 6. Población de investigación

Variable	Valor	
p =	50	
q =	50	
e ² =	0,0001	1%
σ ² =	6,635776	99%
N =	36	
N - 1 =	35	

Por medio de la siguiente fórmula, se determinó la muestra de la investigación:

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

$$n = \frac{6,635776 * 0,50 * 0,50 * 36}{(0,0001 * (36 - 1)) + 6,63776 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{59,721984}{1,658944 + 0,0035}$$

$$n = \frac{59,721984}{1,662444}$$

$$n = 36$$

Se identificó una muestra de 66 de trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

2.6 Situación actual de la Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito

2.6.1 Antecedentes

Los objetivos del desarrollo sostenible son los principios que deben adoptarse para proteger el planeta, al elegir las mejores opciones para una mejora sostenible en la vida de las personas. Las empresas deben utilizar su creatividad y trabajar en las innovaciones de cada uno de ellos para resolver los problemas relacionados con el desarrollo sostenible.

La aceptación, la comprensión y la voluntad de tener en cuenta los objetivos del desarrollo sostenible crean un escenario adecuado en el que una empresa puede expandir su negocio y eliminar todos los problemas asociados con el crecimiento frecuente en sociedades injustas y desiguales. Por otro lado, las empresas deben alcanzar estos objetivos, que combinan intereses globales, para poder definir su estrategia y garantizar la sostenibilidad de sus actividades (Davis & Newstrom, 2017).

En este caso, los beneficios para la empresa de trabajar con los objetivos de sostenibilidad son muchos, ya que se podría identificar nuevas oportunidades de negocios, aumento de capital, sostenibilidad, atracción, retención de talentos, interés, lealtad del cliente, mejorar las relaciones, eficiencia operativa, reducir costos, fortalecer la prevención riesgos entre otros.

Esto también se refleja en el hecho de que, para muchas empresas, una gran parte de su interés es la responsabilidad social empresarial la cual puede estimular una respuesta positiva a los mercados, a través de la responsabilidad social empresarial se toman las medidas que tienen como objetivo mitigar las consecuencias negativas de su negocio, al

alentar un esfuerzo positivo y proactivo para influir en el futuro, lo que mejora la calidad de vida de los trabajadores.

El incremento de la demanda de los servicios públicos ha sido una constante desde la década del 60 hasta el presente, tomando en cuenta el sistemático y continuo crecimiento de la población ecuatoriana, unido a este fenómeno debe indicarse que los servicios públicos no han logrado incrementarse en la misma proporción en la que crece la demanda (Méndez, 2011).

De ahí que los funcionarios y servidores públicos se vean constantemente expuestos a sobrecargas laborales, situación que deriva en el aumento de enfermedades y accidentes laborales, destacándose manifestaciones patológicas como estrés, agotamiento y fatiga crónica, entre otras enfermedades, las cuales afectan la capacidad y rendimiento laboral (Duro, 2015).

Cabe señalar que el fenómeno del crecimiento demográfico desde la década del 60 al presente se manifestó en la totalidad de países latinoamericanos sin que se pudiera percibir un crecimiento económico capaz de garantizar niveles de vida adecuados para los servidores o trabajadores.

Ecuador se revela como una nación en vías de desarrollo en la cual se ha incrementado en la demanda de servicios públicos, destacando entre los mismos los servicios de agua potable y saneamiento más aun tomando en cuenta que la mayoría de los asentamientos poblacionales han triplicado sus espacios sin tomar en cuenta las necesidades de agua potable y saneamiento.

Es de señalarse que en el Ecuador la demanda de agua potable se ha incrementado en un 16% en un periodo comprendido entre el 2007 – 2017, situación que se tradujo en el incremento del servicio de agua potable y saneamiento a nivel nacional, abarcando a nivel urbano en la Sierra Ecuatoriana un 99.2%, en la Amazonía un 98.2% y en la Costa un 91.1%, según los datos aportados por la Misión Agua y Saneamiento para Todos (Empresa Metropolitana de Agua Potable, 2018).

En las zonas rurales la cobertura de agua potable y saneamiento en la Sierra Ecuatoriana alcanza un 92.2%, en la Amazonía un 59.3% y en la Costa un 58%, valores que si bien son significativos en comparación con la cobertura de las décadas de los 80 y 90 aún se revelan como insuficientes para satisfacer esta necesidad vital (Empresa Metropolitana de Agua Potable, 2018).

Debe tomarse en cuenta que la ciudad de Quito es la segunda a nivel nacional en tamaño y población, por lo cual demanda elevados volúmenes de agua potable, así como saneamiento de aguas residuales, evidenciando de esta forma la importancia de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

La Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, actualmente se caracteriza por la elevada demanda en cuanto al tiempo laboral, profesionalización y experiencia, teniendo en cuenta el nivel de complejidad de las actividades laborales que se desempeñan, tales dificultades podrían traer como consecuencias un elevado índice de estrés en los servidores derivado de una constante presión laboral, prolongadas jornadas laborales, baja atención a la calidad de vida de los servidores, y como resultado niveles insatisfactorios de desempeño laboral y calidad de vida.

Tal situación actualmente puede producir un marcado incremento en fenómenos como ausentismo, bajo desempeño, poca productividad, malas relaciones interpersonales entre servidores, así como autoestima, aspectos que pueden repercutir negativamente en la calidad de vida de los servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento EPMAPS Agua de Quito, situación que puede reflejar un bajo nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

La baja calidad de vida de los servidores o trabajadores podría quedar reflejado en manifestaciones de despersonalización, lo cual se traduciría en un bajo interés de la actividad laboral desempeñada y por ende precarios resultados del servicio ofertado, eventualmente se evidenciaría la baja calidad de vida en actitudes apáticas, negativas y de deshumanización ante las necesidades de los usuarios (Espinoza & Morris, 2016).

Cabe destacar que la baja calidad de vida de los servidores o trabajadores, podría dificultar la competitividad, iniciativa personal, búsqueda de alternativa de solución a las dificultades de las actividades laborales cotidianas que desempeñan, aspectos que afectan significativamente la cultura organizacional de la empresa.

De no existir un compromiso e interés real por parte del trabajador o servidor en la actividad laboral en la cual se desempeña se incrementan significativamente las probabilidades de mal desempeño, despreocupación y pérdida de interés, elementos que confluirán en una inadecuada relación laboral con sus compañeros y jefes inmediatos.

Es de señalar que uno de los aspectos de mayor relevancia en la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, está dada por el nivel de relación e intercambio que se establezca entre sus servidores de ahí que podría verse afectada la cultura organizacional al no poderse lograr un nivel de intercambio y coordinación capaz de garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales propuestos.

Por otra parte, es de indicar que en la empresa, al poseer una elevada demanda del servicio podría verse afectada en cuanto a la calidad del servicio brindado como resultado de una cultura organizacional débil en la cual los servidores no se identifican con la empresa ni consideran su actividad laboral como importante.

La Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, es una dependencia municipal en el Distrito Metropolitano de Quito, responsables de la gestión y distribución del agua potable en la ciudad, y de igual forma, de la conducción, distribución y recolección de las aguas residuales urbanas (EPMAPS, 2019).

Los primeros pasos que fundamentaron la creación de la empresa, comienzan con la regulación del manejo del agua en la ciudad, por medio de normas en el año 1.535; donde el Cabildo de Quito tuvo la potestad de legislar el uso de las aguas que descendían del Pichincha y las embalsadas en las lagunas, con el objetivo que no fuera utilizadas y explotadas por el capricho de los dueños de las estancias. Posteriormente, en 1.887, la ciudad presentaba su primer sistema de conducción del agua, proveniente de El Atacazo, que conducía el agua a fuentes públicas, para beneficio de los hogares. Sin embargo, no fue hasta 1.902, que el Congreso de la República comenzó con los preparativos para la

construcción de un sistema de abastecimiento de agua potable para la ciudad; y para el año 1.906 en virtud de los pocos avances logrados, los preparativos del sistema fueron declarados como prioritarios bajo el gobierno del General Eloy Alfaro, donde se conformó la primera Junta de Agua Potable y Canalización de Quito. La cual fue responsable de la planificación y ejecución de los proyectos de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado hasta noviembre de 1.915, donde el congreso delegó las responsabilidades de la gestión de agua, al municipio de la ciudad (EPMAPS, 2019).

A partir del crecimiento de la ciudad de Quito, y el incremento de la demanda de agua potable por parte de la población, entre los años 1.925-1.940, la Empresa Municipal buscó alternativas y soluciones para incrementar el caudal de ingreso de la Planta de Purificación “El Placer”, una de las primeras obras responsables del abastecimiento en la ciudad. Para 1.947, se construyó el canal de Lloa, que proporcionaba una solución adecuada a la ciudad, con respecto al abastecimiento de agua potable (EPMAPS, 2019).

No obstante, no fue hasta junio de 1.960, que se formalizó la creación de la Empresa Municipal de Agua Potable en la ciudad, y desde entonces se han creado importantes obras, como: el sistema Pita – Tambo, que alimenta la planta de Puengasí y abastece al centro y sur de la ciudad; el proyecto la Mica – Quito Sur, donde las aguas son potabilizadas en la planta de El Troje y sirve al sur de la ciudad, el sistema integrado Papallacta, que lleva el agua cruda hasta la planta de Bellavista y sirve de abastecimiento al norte de la ciudad y los valles de Tumbaco y Cumbayá (EPMAPS, 2019).

En la actualidad, la empresa EPMAPS Agua de Quito, proporciona servicios de agua potable y de alcantarillado al 98,53% y 92,73% de la población del Distrito Metropolitano de Quito, respectivamente.

2.6.2 Misión empresarial

La misión empresarial de Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, es la siguiente:

“Proveer servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia y responsabilidad social empresarial”. (EPMAPS, 2019)

2.6.3 Visión empresarial

Con respecto a la visión empresarial, tienen contemplada la siguiente:

“Ser empresa líder en gestión sostenible e innovadora de servicios públicos en la región”. (EPMAPS, 2019)

2.6.4 Valores organizacionales

Los valores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 7. Valores de la empresa

Valores	Descripción
Equidad	Promulgar en su accionar el acceso universal a sus servicios por parte de la ciudadanía promoviendo la inclusión social.
Honestidad	Encontrar en la verdad su máxima expresión. Todas las actuaciones se desenvuelven en un ambiente de ética, honorabilidad, confianza y armonía, garantizando respaldo, seguridad y credibilidad.
Respeto	Respetar a través de las acciones, a la ciudadanía, al personal, proveedores de servicios y medio ambiente, valorando sus intereses y necesidades.
Responsabilidad	Asumir un compromiso solidario con la ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito; considerando a los clientes como personas con derecho a los servicios.
Transparencia	Actuar con claridad y promueve el pleno ejercicio del derecho de los ciudadanos de estar informados en el desempeño y accionar de la empresa.

Fuente: EPMAPS (2019).

En virtud de la naturaleza de la empresa EPMAPS, a partir de su misión, visión y sus valores organizacionales, se presume que presenta un tipo de cultura organizacional enfocada en las tareas y resultados, en virtud que se enfocan en brindar el mejor servicios de aguan potable y saneamiento a la ciudadanía del Distrito metropolitano de Quito, centradas principalmente en establecer procesos y operaciones optimas, para garantizar la calidad de sus servicios.

CAPÍTULO III RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

3.1 Resultados de Cuestionario

A continuación, se presenta los resultados de las encuestadas aplicadas a los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, clasificados según los siete (7) aspectos y elementos claves de la calidad de vida, que se puntualizaron en el marco teórico.

3.1.2 Soporte Institucional para el Trabajo (SIT)

En la siguiente gráfica, se presenta la apreciación de los trabajadores y servidores encuestados respecto al soporte institucional para el trabajo y las características donde trabajan o desempeñan sus funciones (Ver Anexo 1).

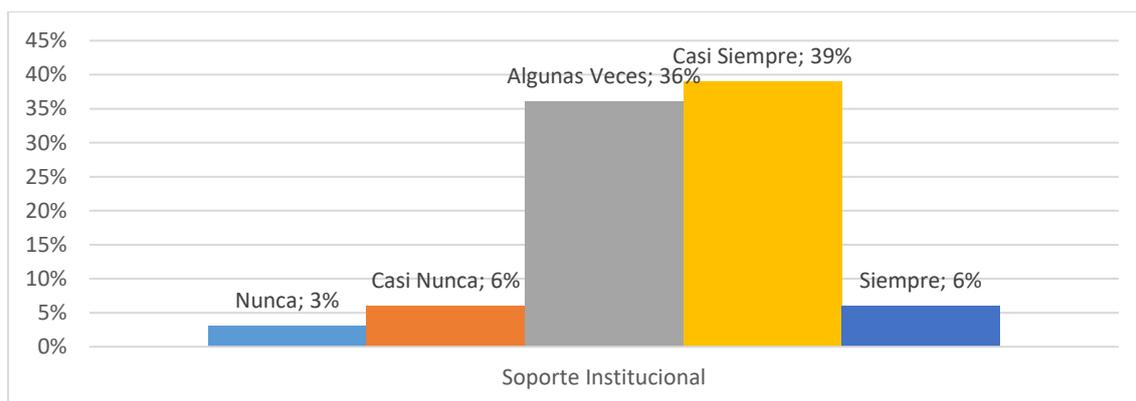


Figura 1. Gráfico de Soporte Institucional para el Trabajo
Elaboración: propia

En base al promedio de la cantidad de respuestas, se identificó que únicamente el 6% de los trabajadores o servidores encuestados, destacan estar siempre satisfechos sobre los recursos y acciones que realiza la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, mientras que el 39% indican estar casi siempre satisfechos. Por lo tanto, podemos asumir que únicamente 4 de cada 10 trabajadores se sienten complacidos con todos aquellos elementos relacionados con su puesto de trabajo y que son aportados por la institución u organización.

Considerando aquellos trabajadores que indicaron estar algunas veces satisfechos, y los que señalaron nunca, se observa que el 45% de los encuestados perciben descontento e

inconformidad sobre algunos aspectos involucrados con la relación de trabajo, destacando principalmente la relación y el desinterés por parte de sus supervisores en función a sus actividades y responsabilidades laborales.

A partir de la apreciación y percepción del 45% de los trabajadores o empleados encuestados, que demuestran un cierto nivel de insatisfacción o descontento con respecto al soporte institucional que brinda la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito. Al analizar los resultados individuales de las interrogantes correspondientes al factor (Anexo 1), se identificó que la mayor parte de la desconformidad que presentan los trabajadores, se asocian con la relación con sus jefes y supervisores. En virtud que en las áreas y unidades observadas (Anexo 8), la mayoría presentaban un comportamiento indiferentes y poco comunicador con sus trabajadores.

3. 1.3 Seguridad en el Trabajo (ST)

En relación a las condiciones que ofrece la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, para brindar seguridad a sus trabajadores y servidores, se presenta en la siguiente tabla las opiniones de los encuestados (Anexo 2).

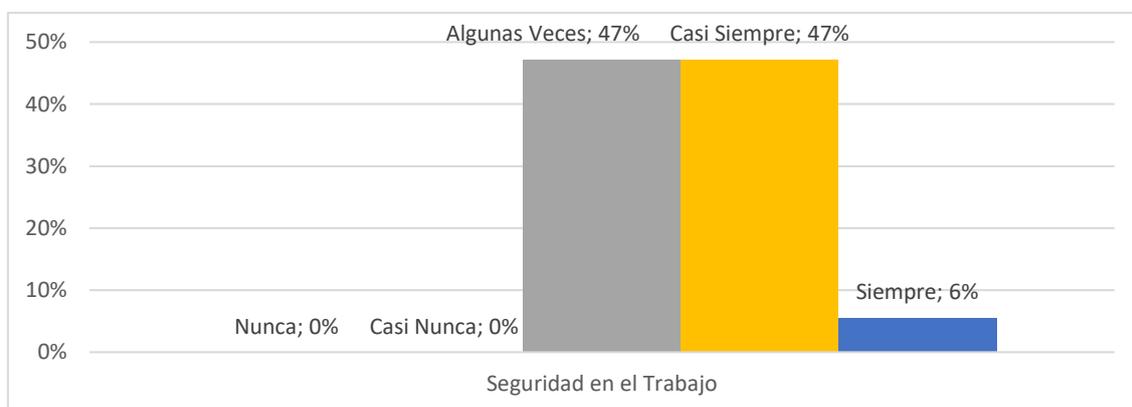


Figura 2. Seguridad en el Trabajo
Elaboración: propia

Según las respuestas de los trabajadores y servidores encuestados de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, en la sección de Seguridad en el Trabajo, se determinó que el 6% está completamente conforme con las características que presenta su puesto de trabajo, mientras que el 47% señalan estar casi

siempre satisfechos. Además, perciben igualdad de oportunidades en la empresa, y una remuneración acorde a las actividades laborales que realiza.

Mientras que el otro 47% de los trabajadores y servidores encuestados, señalan que algunas veces estar satisfechos con los factores de seguridad en el trabajo (ST), lo que significa que existen factores asociados que provocan descontento en este grupo de trabajadores, como por ejemplo: los procedimientos de trabajo, ingresos o salarios, protocolos de seguridad, mecanismos de capacitación, los insumos para la realización del trabajo y los derechos contractuales. Al observar las puntuaciones de las interrogantes asociadas al factor ST (Anexo 2), se determinó que 4 de cada 10 trabajadores exhiben descontento e inconformidad con el sistema y tratamientos de salud y protección que les brindan la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

Por lo tanto, se aprecia que a pesar que más de la mitad de los trabajadores y servidores encuestados perciben con satisfacción los elementos de seguridad en el trabajo que brinda la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, se identificó una proporción significativa de trabajadores, demuestran un cierto nivel de desconformidad y descontento sobre los elementos que caracterizan sus puestos de trabajo, como los derechos contractuales, protocolos de seguridad, remuneraciones, procedimientos de trabajo y protocolos de seguridad.

3. 1.4 Integración al Puesto Trabajo (IPT)

Con respecto a las percepciones o sensaciones de pertenecía por parte de los trabajadores hacia la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, y sus compañeros de trabajo, se obtuvo la siguiente información (Anexo 3):

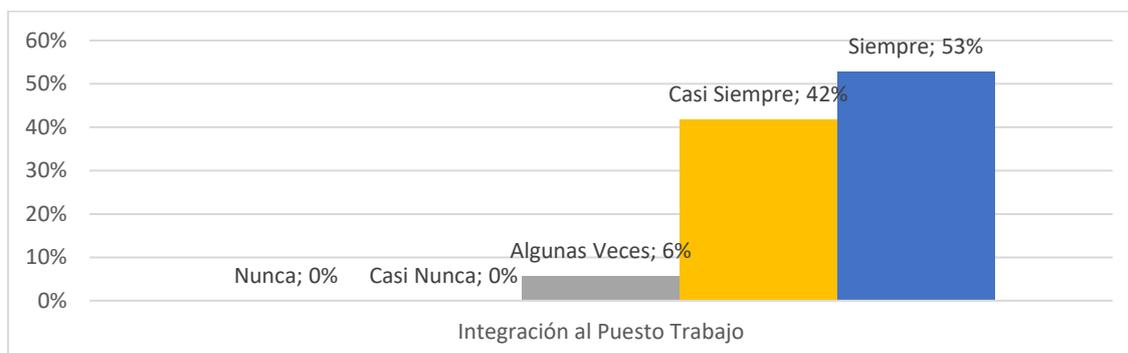


Figura 3. Integración al Puesto de Trabajo
Elaboración: propia

De acuerdo con las respuestas y opiniones de los trabajadores o servidores encuestados, se interpretó primero, que el 53% están completamente satisfechos y complacidos con el trato que reciben de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, mientras que el 42% indican estar casi siempre satisfecho con el tema. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores están contentos con el nivel de inserción que presentan en su puesto de trabajo y en la empresa. Llegando a estar conformes con la actitud de sus compañeros y el ambiente de trabajo, y presentar sentimientos de pertenencia e identificación con la institución, lo que fortalece sus motivaciones en el desempeño de sus responsabilidades y funciones, como se identificó en las observaciones (Anexo 8) realizadas en algunas de las áreas y/o unidades funcionales de las empresas, donde los trabajadores demostraban excelente comunicación y cooperación entre ellos.

Por lo tanto, se asume que 9 de cada 10 trabajadores presentan un alto nivel de integración y motivación para realizar sus responsabilidades y actividades laborales en la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito. Resaltando la buena relación y cooperación con sus compañeros de trabajo, para solventar y alcanzar objetivos relacionados con sus puestos de trabajo.

3. 1.5 Satisfacción por el Trabajo (SAT)

Sobre la dimensión de satisfacción por el trabajo, se identificó las opiniones y percepciones que tiene los trabajadores o servidores encuestados con respecto a sus puestos de trabajo, y por la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

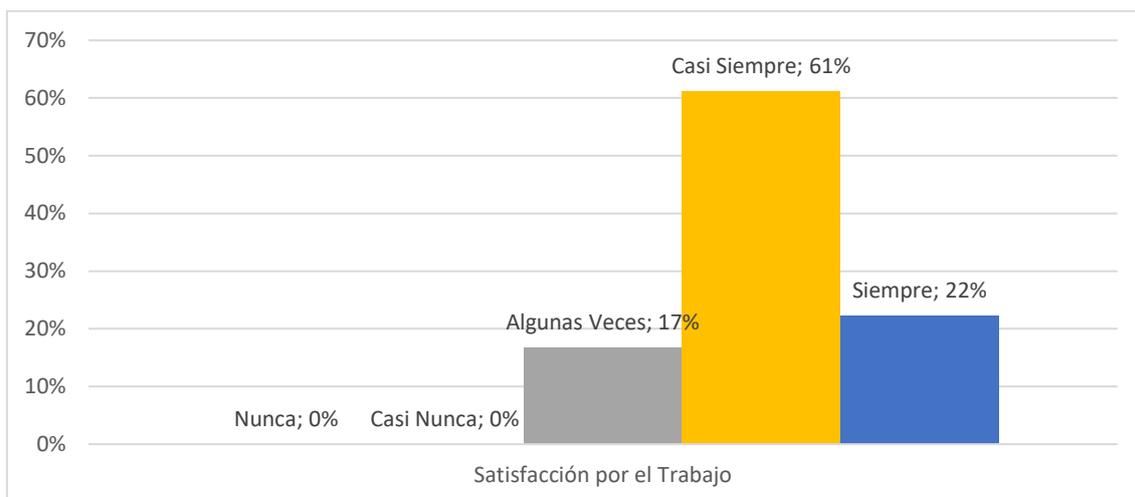


Figura 4. Satisfacción por el Trabajo
Elaboración: propia

Se logró identificar que la mayoría de los trabajadores o servidores encuestados (Anexo 4), se perciben casi siempre satisfechos con el tipo de actividades y puestos de trabajo que poseen en la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito; destacando que se sienten conformes en la realización de sus actividades y responsabilidades laborales. Evidenciándose en la dedicación, orgullo y participación autónoma que demuestran, en el desarrollo de sus funciones.

No obstante, se determinó que 2 de cada 10 trabajadores de la EPMAPS Agua de Quito, indican estar algunas veces satisfechos con respecto a su puesto de trabajo y actividades que desempeña. Lo que significa que existen elementos o factores asociados a este, que le provocan desconformidad o descontento, afectando su nivel de satisfacción.

Por lo tanto, se estima que la mayoría de los trabajadores y servidores se encuentran satisfechos actualmente por las actividades y puestos de trabajo que desempeñan en la EPMAPS Agua de Quito, evidenciando su alto nivel de compromiso por sus obligaciones y responsabilidades laborales. Pero es probable que existan factores o elementos, que afectan su percepción y valoración sobre el puesto de trabajo, en virtud de las observaciones (Anexo 8) podemos asumirlo a la alta carga de trabajo que presentan algunos trabajadores, y la ausencia de manuales de procedimientos que les proporcione información de cómo realizar sus actividades y responsabilidades.

3. 1.6 Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)

Con respecto a la dimensión de bienestar logrado a través del trabajo, relacionada con el estado con el nivel de satisfacción que presentan los trabajadores o servidores sobre los bienes y riquezas obtenidas de sus actividades laborales, se identificó la siguiente información:

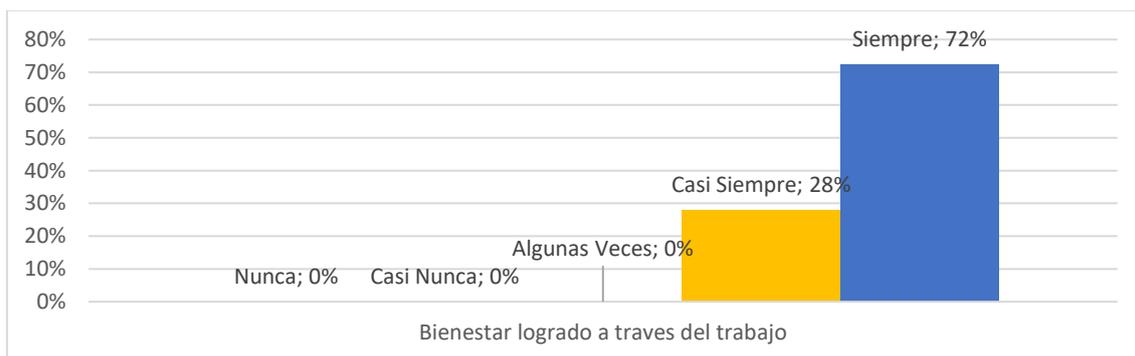


Figura 5. Bienestar logrado a través del trabajo

Elaboración: propia

Se identificó que la totalidad de los trabajadores y servidores encuestados (Anexo 5), perciben un estado de bienestar, al sentirse que cumplen satisfactoriamente con sus necesidades y objetivos personal, gracias a las actividades laborales que realizan en Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito. Lo que puede asumirse a partir de los resultados de las encuestas, que actualmente la empresa proporciona remuneraciones y beneficios suficientes a sus trabajadores, para compensar la adquisición de bienes y servicios indispensable para vivir y el disfrute de riquezas, significando en estado psicológico y mental placentero y motivacional en sus trabajadores. Sin embargo, no se logró percibir información por parte de la empresa con respecto a las remuneraciones y beneficios económicos que reciben los trabajadores que permitieran soportar la satisfacción de sus necesidades personales, en virtud que son confidenciales, por lo tanto, la suposición se basa a partir de los resultados de la encuesta.

3. 1.7 Desarrollo Personal (DP)

Con respecto al crecimiento personal y profesional de los trabajadores o servidores en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento -EPMAPS Agua de Quito, se obtuvo la siguiente información (Anexo 6).

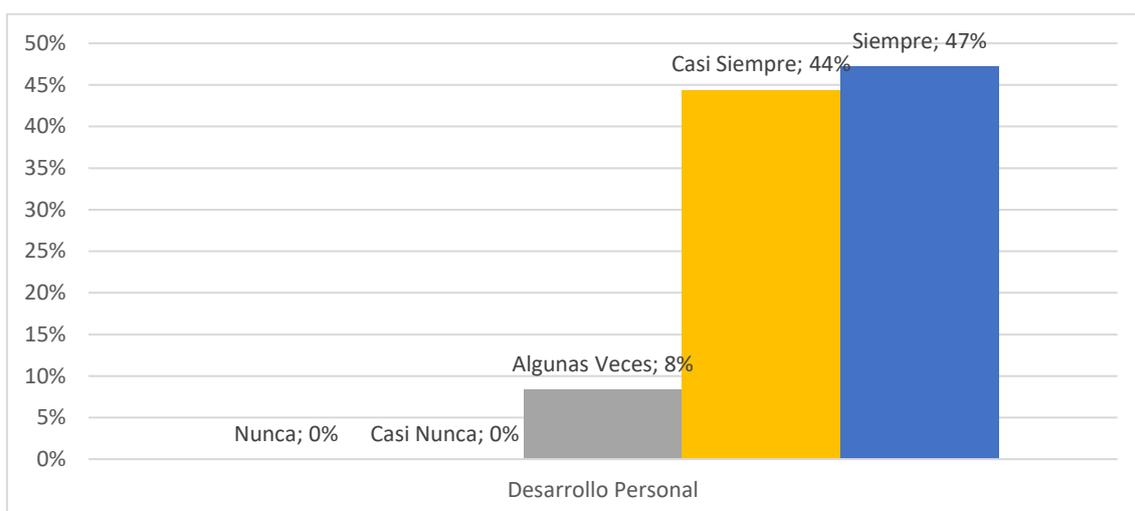


Figura 6. Desarrollo Personal
Elaboración: propia

Se comprobó que la mayoría de los trabajadores y servidores Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, perciben posibilidades de crecer y mejorar sus aspectos personales y profesionales en la empresa.

Lo que significa, que los trabajadores y servidores perciben que sus posibilidades y capacidades, tanto personales como profesionales, se vieron mejoradas o potencializadas por estar laborando en la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

Durante el desarrollo de la investigación, no se logró adquirir documentos asociados con los programas de capacitación y formación que dispone la empresa actualmente, e impulsados por la unidad de Talento Humano. No obstante, a partir de las observaciones (Anexo 8) realizadas, se determinó que gran parte de los trabajadores, disponen de conocimientos y habilidades para realizar adecuadamente sus responsabilidades y actividades laborales, y van aprendiendo constantemente a partir de estas; influenciada en gran parte por la cooperación y comunicación con sus compañeros de trabajo.

3. 1.8 Administración del tiempo libre (ALT)

En relación a la necesidad y percepción de los trabajadores y servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, sobre el tiempo de descanso y disfrute en el tiempo libre, se identificó lo siguiente (Anexo 7):

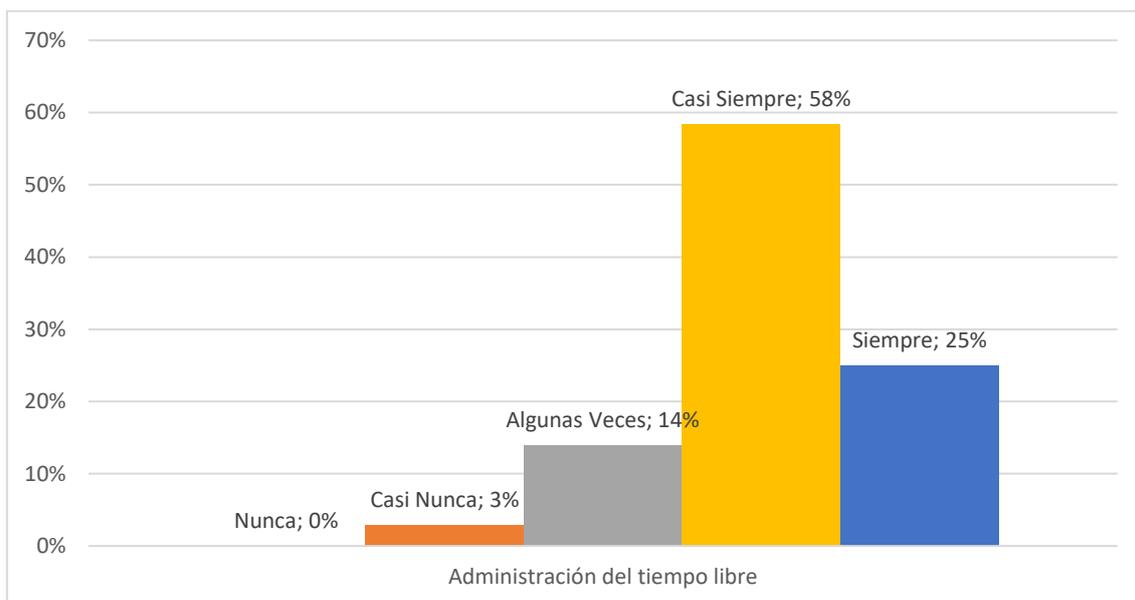


Figura 7. Administración del tiempo libre

Elaboración: propia

Se identificó en base a las respuestas de los trabajadores o servidores encuestados, que la mayoría presentan un nivel satisfacción y conformidad sobre el tiempo de descanso y libre que disponen con la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, permitiendo realizar actividades recreación, domésticas y compartir con sus familiares. Además, se corroboró a partir de las observaciones (Anexo 8) que son pocas y nulas las veces que deben realizar actividades laborales desde sus casas .

Sin embargo, se percibe que aproximadamente 2 de cada 10 trabajadores, consideran que no cuentan con el suficiente tiempo libre para disfrute, consideran que sus actividades laborales ocupan mucho tiempo de su vida diaria.

3.2 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada

Es importante mencionar, que durante la investigación y aplicación de la encuesta en las diferentes unidades funcionales de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, se realizaron observaciones (Anexo 8) sobre el comportamiento de los trabajadores o servidores, y el ambiente de trabajo en que se desenvuelven, con el objetivo de soportar la información recolectada.

Para realizar una interpretación más profunda sobre el nivel satisfacción sobre la calidad de vida en el trabajo, de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, se destaca la tabla de resultados promedios según el nivel de satisfacción individual de los encuestados, para cada una de las dimensiones que definen la calidad de vida. En la siguiente tabla, se presentan los datos generales alcanzados según los siete (7) aspectos y elementos claves.

Tabla 8. Resumen de datos de calidad de vida

Satisfacción	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ALT
Siempre	6	2	19	8	26	17	9
Casi Siempre	14	17	15	22	10	16	21
Algunas Veces	13	17	2	6	0	3	5
Casi Nunca	2	0	0	0	0	0	1
Nunca	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	36	36	36	36	36	36	36

Elaboración: propia

A pesar que en los resultados previamente presentados, se observó al realizar una interpretación individual un mayor índice de satisfacción en cada una de las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo, según la cantidad y frecuencia de las respuestas especificadas. Es relevante valorar, que al analizar y evaluar las respuestas de cada uno

de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, se observa una tendencia diferente.

Por medio de las observaciones realizadas a las diferentes unidades funcionales y a los trabajadores o servidores que las integran, se percibió actitudes de conformidad sobre las características de sus puestos de trabajo. Por ejemplo, no se observaron escenarios de quejas o excusas por parte de los trabajadores o servidores en el desempeño de sus funciones, además pocos demostraban estados de aburrimiento, alrededor de 2 trabajadores en la unidad administrativa mostraban cansancio o disgusto; y generalmente se advirtieron en las últimas horas de las jornadas laborales.

Al realizar un cálculo promedio sobre la cantidad de trabajadores o servidores de la EPMAPS Agua de Quito, se determinó que 34,52% están completamente satisfechos o complacidos con el nivel de calidad de vida en el trabajo que poseen; mientras que el 45,63% señalan estar “casi siempre”, lo que significaría que perciben un nivel aceptable de satisfacción en todas las dimensiones evaluadas con respecto a la calidad de vida. Lo que significa que el 19,84% de los trabajadores o servidores encuestados, presentan niveles o grados inferiores de satisfacción en su calidad de vida en el trabajo, indicando que “algunas veces” están satisfechos.

Para establecer el valor promedio de calidad de vida de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, se promedió sus respuestas según la escala de Likert, en cada uno de las dimensiones, y según el valor final se define el nivel de satisfacción que presenta sobre la calidad de vida en el trabajo.

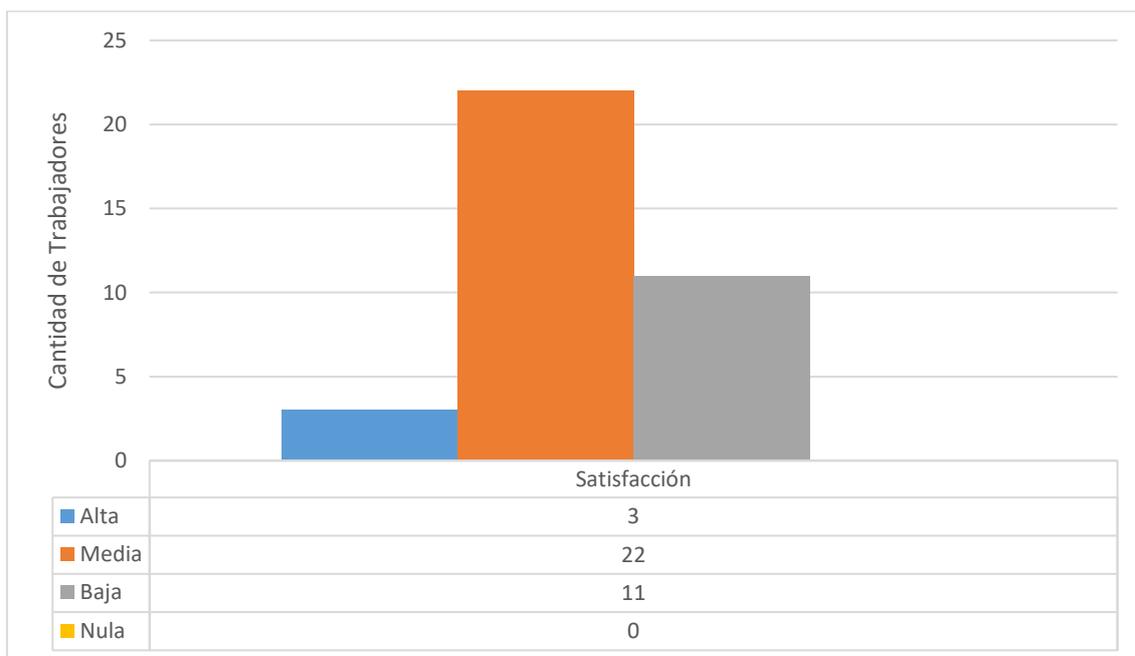
Tabla 9. Promedio de calidad de vida en el trabajo

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	8,3
Casi Siempre	22	61,1
Algunas Veces	11	30,6
Casi Nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0

Elaboración: propia

Aquellos trabajadores o servidores que, en promedio, están siempre satisfechos en las diferentes los aspectos y elementos claves para determinar la calidad de vida, con respecto a la actividad laboral, se define que tienen un nivel de satisfacción alto. Mientras que aquellos, que en promedio indican estar casi siempre, se definen como medianamente satisfechos, en virtud que se presume que existen factores o aspectos, que afectan negativamente su percepción de bienestar laboral.

Por lo tanto, se puede establecer los siguientes niveles de satisfacción en la calidad de vida, en los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.



***Figura 8. Niveles de satisfacción de trabajadores de EPMAPS
Elaboración: propia***

A pesar que en algunas de las dimensiones que conforman la calidad de vida en el trabajo, se identificaron indicios de insatisfacción por parte de algunos trabajadores o servidores; al asociar sus respuestas en las siete (7) dimensiones, no se percibe en un aspecto generalizado indicios de insatisfacción con respecto a la calidad de vida en el trabajo, pero si niveles bajo de satisfacción.

Estos resultados, se confirmaron con las observaciones (Anexo 8) realizadas a los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, al constatar que no demuestran comportamiento o actitudes de decepción o descontento sobre las características de la empresa, de sus puestos de trabajo y en la forma como interactúan con el ambiente de trabajo el día a día.

Al evaluar de manera individual cada una de las dimensiones que definen la calidad de vida en el trabajo, se identificó que las dimensiones de Satisfacción por el Trabajo (SAT), Bienes Logrado a Través del Trabajo (BLT) y Administración del Tiempo Libre (ALT), son las que demuestran mayores niveles de satisfacción por parte de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito. En cambio, las dimensiones de Soporte Institucional para el Trabajo (SIT) y Seguridad en el Trabajo (ST), son las que demuestran los menores indicadores de satisfacción por parte de los trabajadores o servidores.

En la dimensión de la Soporte Institucional para el Trabajo (SIT), es relevante mencionar que se observó que la mayoría de los puestos de trabajo en la empresa cuenta con los elementos y recursos estándar necesarios para realizar correctamente las responsabilidades y funciones de los trabajadores o servidores. Sin embargo, se destacó que existen pocos recursos de apoyo, como manuales de procedimiento que faciliten la ejecución del personal, especialmente a los recién ingresados; los cuales cuentan con el soporte especialmente de sus compañeros, en virtud que los supervisores enfatizan en vigilar el cumplimiento de objetivos.

Lo que justificaría que 4 de cada 10 trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, destaquen un bajo nivel de satisfacción con respecto al soporte institucional para el trabajo (SIT), asociado principalmente al desinterés y poca participación de sus supervisores sobre la forma de realizar sus responsabilidades y funciones laborales, enfocados principalmente en el resultado final y en el cumplimiento de objetivos.

No se logró constar a través de un documento, como es el manual de funciones, el comportamiento que presentan la mayoría de los jefes y supervisores en las unidades

funcionales observadas de la empresa, se presume que se enfocan principalmente en el alcance de los objetivos y resultados esperados por la unidad, y buscan en lo posible evitar las comunicaciones e interacciones fuera del ámbito laboral con sus trabajadores

En la dimensión de Satisfacción por el Trabajo (SAT), se interpreta que actualmente la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, presenta elementos o factores que reconocen y valoran el desempeño de los trabajadores o servidores, creando un ambiente generalizado de agrado y orgullo sobre la institución y sobre el puesto de trabajo, evidenciándose en el 83,3% de los trabajadores encuestados.

Con respecto a la dimensión de Seguridad en el Trabajo (ST) que también demuestra menores índices de satisfacción por parte de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, en sus respuestas a las interrogantes asociadas, destacan estar poco satisfechos sobre las condiciones físicas del área laboral.

Otros aspectos identificados a partir de la encuesta, y las interrogantes asociadas a la Seguridad en el Trabajo (ST) y que afectan significativamente la percepción de satisfacción de los trabajadores, son las acciones de capacitación y promoción. Aproximadamente 3 de cada 10 trabajadores, a partir de las respuestas de la encuesta de los trabajadores, como son las preguntas ¿Grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución? ¿Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación? Se puntualiza que reciben poca capacitación por parte de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, para mejorar el desempeño de sus responsabilidades y funciones laborales. Además, 4 de cada 10 trabajadores o servidores, consideran que existen pocas oportunidades de promoción, que les permita realizar cambios de categorización en puesto de trabajo superiores.

Por lo tanto, a partir de los resultados de las diferentes dimensiones de calidad de vida en el trabajo, se observa que la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, reconoce la importancia del bienestar por parte de los trabajadores o servidores, por lo cual busca garantizar los factores y elementos que mejora la percepción

de calidad vida de los trabajadores frente a la empresa, como: niveles de ingreso, salud ocupacional, ambiente laboral, grado de motivación, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar de los trabajadores, y entre otros. Sin embargo, se determinó aspectos asociados al ámbito laboral y de trabajo, que afectan la percepción de satisfacción y bienestar por parte de los trabajadores o servidores.

Con respecto a la cultura organizacional, la última pregunta de la encuesta, se basaba en la percepción que tiene los trabajadores sobre la cultura organizacional que presenta la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito. Obteniendo la siguiente información:

Tabla 10. Niveles de Cultura Organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	22,2
Buena	10	27,8
Regular	11	30,6
Mala	7	19,4

Elaboración: propia

De acuerdo con la percepción que presentan los trabajadores encuestados sobre la cultura organizacional de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, específicamente del 50,0%, se puede considerar que presentan aspectos, valores, normas y hábitos que son reconocidos positivamente por la mayoría de individuos que pertenecen a la empresa.

Es relevante mencionar, durante las observaciones realizada a las diferentes unidades funcionales de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, y al comportamiento de los trabajadores o servidores que la integran, se percibe una cultura organizacional enfocada al puesto. Es decir, direccionada especialmente al cumplimiento de normativas, políticas y procedimientos que caracterizan cada puesto de trabajo, destacando un ambiente muy estricto donde los trabajadores se dirigen en el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones laborales, minimizando los escenarios

de interacción social con otras personas, como se observó en las diferentes unidades de la empresa (Anexo 8).

Además, se observó que los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, están acostumbrados a este tipo de ambiente organizacional, donde se exige en el cumplimiento de los procesos de trabajo, y se valora el rendimiento y efectividad en el desempeño laboral. Como se puntualizó en el marco teórico, este tipo de cultura organizacional, se destaca mayormente en instituciones u organizaciones gubernamentales, como es el caso de la EPMAPS Agua de Quito.

No obstante, se identificó que el 30,6% de los trabajadores y servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, consideran como “Regular” la cultura organizacional existente en la entidad. Lo que puede suponer la existencia de valores, principios, normas y modelos que no son aceptados por algunos de los integrantes de la empresa, y que afectan su percepción de la cultura organizacional. Lo que puede justificar, el 19,2% de los trabajadores que la consideran como mala y débil.

A continuación, se realiza una correlación entre los datos de calidad de vida de los trabajadores o servidores encuestados y la percepción de nivel de cultura organizacional que ellos indicaron:

Tabla 11. Correspondencia entre calidad de vida laboral y cultura organizacional

Cultura Organizacional	Alta	Media	Baja	Nula	Total
Excelente	2	6			8
Buena	1	9			10
Regular		7	4		11
Mala			7		7
Total	3	22	11	0	

Elaboración: propia

A nivel general, se observa que los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, que destacan un nivel de

satisfacción baja con respecto a las características de su puesto de trabajo y el bienestar alcanzado por esta, perciben que actualmente la cultura organizacional de la empresa es regular o mala.

En virtud que la cultura organizacional de la empresa EPMAPS Agua de Quito, se caracteriza por ser exigente y enfocada en el cumplimiento de objetivos, es comprensible que una persona que no está satisfecha con las condiciones de su puesto de trabajo y que demuestra desconformidad, no estén complacido con el cumplimiento estricto de sus responsabilidades y funciones laborales, y demuestre descontento con este tipo de cultura organizacional.

Para identificar los factores o elementos, que intervienen en mayor grado sobre la percepción y definición de la cultura organizacional, por parte de los trabajadores y servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, se buscó realizar el coeficiente de correlación de Spearman, que permite identificar y establecer la asociación o correlación entre estas dos variables ordinales, y precisando la fuerza de la relación, sobre las dimensiones de calidad de vida y la cultura organizacional de los trabajadores encuestados.

Es importante mencionar que en vista que los valores identificados en las diferentes dimensiones que definen la calidad de vida y la cultura organizacional son establecidos de acuerdo a una escala preestablecida, es decir son ordinales, la correlación de Spearman permite identificar el nivel de relación en este tipo de variables.

Tabla 12. Coeficientes de correlación

Dimensión	Coeficiente Spearman
Soporte institucional para el trabajo	,340
Seguridad en el trabajo	,601
Integración al puesto de trabajo	,356
Satisfacción por el trabajo	,609
Bienestar logrado a través del trabajo	,565
Desarrollo personal	,561
Administración del tiempo libre	,517

Elaboración: propia

Con respecto a la interpretación del coeficiente Spearman, los valores próximos a “1”, significan una correlación fuerte y positiva entre las variables, en cambio si son próximos a “-1” indican que la correlación es fuerte y negativa, y próximos a cero “0”, demuestran una leve o nula correlación línea. Con respecto a los signos positivos o negativos, demuestran la dirección de la relación, en caso de negativo indica que una variables incremente a medida que la otra disminuye; mientras que uno positivo, las dos aumentan paralelamente (Martínez, Tuya, Martínez, & Pérez, 2009).

Se identificó la existencia de correlación lineal en cada una de las dimensiones que definen la calidad de vida en el trabajo, sobre la cultura organizacional en la empresa. Sin embargo, se determinó que las dimensiones de Soporte Institucional para el Trabajo (SIT) y la Integración al Puesto de Trabajo (IPT), presentan un coeficiente cercano a 0, lo que significa que presenta correlación baja o leve. En cambio, las demás dimensiones sobre la calidad de vida en el trabajo, demuestran un coeficiente cercano a 1, una correlación positiva sobre la cultura organizacional de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

A pesar que no se identificó un coeficiente de correlación alto y significativo, se logró identificar que las dimensiones de Seguridad en el Trabajo (ST), Satisfacción por el Trabajo (SAT) y Bienestar logrado a través del trabajo (BLT), son los que presentan valores cercanos a “1”, por lo cual, demuestran una correlación moderadamente fuerte con respecto a la variable de cultura organizacional de la empresa.

Sin embargo, podemos interpretar que existe una correlación en todas las dimensiones que define la calidad de vida en el trabajo, solo que unas tienen una mayor o menor influencia sobre la percepción que tienen los trabajadores sobre la cultura organizacional de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

3.3 Comprobación de la hipótesis

Para la presente investigación, se estableció la hipótesis que el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores o servidores se correlaciona con su percepción positiva de la cultura organizacional de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

Por lo tanto, para comprobar dicha hipótesis, se realizó nuevamente una correlación entre los niveles de satisfacción de trabajadores determinados, con su percepción de la cultura organizacional, bajo un intervalo de confianza del 85%. Planteando las siguientes hipótesis:

Ho: La calidad de vida de los trabajadores y servidores no incide positivamente en la cultura organizacional.

H1: La calidad de vida de los trabajadores y servidores incide positivamente en la cultura organizacional.

Por medio de la correlación se Spearman, se logró determinar la siguiente información:

Tabla 13. Hipótesis de correlación

		Percepción de Cultura Organizacional
Nivel de Calidad de Vida en el Trabajo	Coefficiente de correlación	,402
	Sig. (bilateral)	,015
	N	36

Elaboración: propia

En virtud que la encuesta no alcanzó un número representativo de trabajadores y/o servidores en la empresa, el margen de error se incrementó al 15%. No obstante, se determinó que efectivamente la calidad de vida de los trabajadores, incide positivamente en la cultura organizacional. En pocas palabras, se rechaza la hipótesis nula, en virtud que el P-valor (0,015) es inferior al nivel de significancia del 0,05; aceptando, por lo tanto, la hipótesis alternativa.

Lo que significa, que existe una correlación positiva entre la percepción de calidad de vida de los trabajadores o servidores y la cultura organizacional de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

3.4 Análisis de Tablas de correspondencia

Con el objetivo de analizar y verificar la relación entre las diferentes dimensiones que definen la calidad de vida en el trabajo, se realizó un análisis de correspondencias simples, para dichas variables cualitativas.

Tabla 14. Tabla de Correspondencia

Satisfacción	Dimensión							
	Soporte institucional para el trabajo	Seguridad en el trabajo	Integración al puesto de trabajo	Satisfacción por el trabajo	Bienestar logrado a través del trabajo	Desarrollo personal	Administración del tiempo libre	Margen activo
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0
Casi Nunca	2	0	0	0	0	0	1	3
Algunas Veces	13	17	2	6	0	3	5	46
Casi Siempre	15	17	15	22	10	16	21	115
Siempre	6	2	19	8	26	17	9	87
Margen activo	36	36	36	36	36	36	36	251

Se determinó un P-Valor de 0,00, siendo inferior al nivel de significancia del 0,05; lo que permite sustentar que las siete (7) dimensiones están asociadas, con relación a la calidad de vida en el trabajo.

Al hablar de análisis de contribución y representación, permite determinar el nivel de participación y correlación de cada uno de los factores o variables analizadas, en la construcción o definición de los ejes principales, como también la calidad de su representación (Greenagre, 2008).

A continuación, se detalla los puntos de contribución y representación que presentan las siete dimensiones:

Tabla 15. Puntos de contribución

Dimensiones	Coeficiente	
	Contribución	Representación
Soporte institucional para el trabajo	,164	,694
Seguridad en el trabajo	,331	,882
Integración al puesto de trabajo	,057	,965
Satisfacción por el trabajo	,009	,160
Bienestar logrado a través del trabajo	,330	,929
Desarrollo personal	,009	,160
Administración del tiempo libre	,004	,089
Total activo	1,000	

Elaboración: propia

En base a los datos determinados en el análisis de correspondencia, se puede apreciar que las dimensión de Seguridad en el Trabajo (ST) y Bienes logrado a través del trabajo (BLT), presentan la mayor contribución sobre la satisfacción de la calidad de vida en el trabajo, de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento – EPMAPS Agua de Quito, adicional se considera la dimensión de Satisfacción por el trabajo (SAT), que presenta una excelente calidad de representación en el análisis.

Permite suponer, que el nivel de satisfacción que perciban los trabajadores o servidores con respecto a sus condiciones de vida, la adquisición de bienes y servicios, y al disfrute de su riqueza, debido a las aportaciones recibidas de sus actividades laborales; presentan una mayor correlación y contribución sobre la cultura organizacional de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito.

Sin embargo, es importante mencionar que en virtud que la muestra no es representativa, los hallazgos de las variables de calidad y su correlación con la cultura organizacional de la empresa, no son absolutas y, por lo tanto no se puede generalizar los resultados de la presente investigación.

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE ESTRATEGIAS

4.1 Justificación

En base a las dimensiones identificadas que tienen una mayor contribución y representación en la satisfacción de la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores o servidores; por lo tanto, tienen una mayor correlación en la cultura organizacional de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento – EPMAPS Agua de Quito.

En virtud que se identificaron en base a la perspectiva de los trabajadores, los aspectos regulares e inferiores que pueden estar influyendo en la cultura organizacional que presenta la EPMAPS - Agua de Quito, se busca establecer estrategias relacionadas con las dimensiones previamente seleccionadas, y que permitan mejorar y fortalecer la cultura organizacional del trabajo de la empresa. Como también, aspectos relacionados con el descontento o desconformidad que presentan, y detectadas en las encuestas; como por ejemplo, la ausencia de programas de capacitación y formación

Para precisar las características de las estrategias, se detalla los aspectos relevantes de cada una de las dimensiones seleccionadas y que influyen en la satisfacción de los trabajadores o servidores:

Tabla 16. Aspectos de calidad de vida en el trabajo

Dimensión	Aspectos
Seguridad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento y metodologías en el trabajo• Salarios y remuneraciones• Insumos y recursos para el trabajo• Relaciones y derechos contractuales• Desarrollo y formación de capacidades• Políticas y normas de prevención riesgos
Satisfacción por el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Beneficios y reconocimiento por desempeño• Participación y autonomía en el trabajo• Identificación y orgullo hacia la institución• Reconocimiento de creatividad e ideas

Bienestar logrado a través del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar salud ocupacional • Estado psicológico y mental saludable • Satisfacción de las necesidades personales • Satisfacción de las necesidades laborales • Remuneración acorde a la actividad laboral • Compromiso con la institución
--	---

Elaboración: propia

Se considera que al mejorar o fortalecer estos aspectos que determinan la calidad de vida en el trabajo, se logrará mejorar y fortalecer significativamente los valores y condiciones que determinan el comportamiento, acciones, opiniones y actividades de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, favoreciendo el cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales.

4.2 Objetivos

De acuerdo con la información recabada y la interpretación de los resultados sobre la calidad de vida de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, y su correlación en la cultura organizacional de la empresa, se establecen los siguientes objetivos:

Definir y mejorar los elementos que definen las percepciones de los trabajadores o servicios, y que se relacionan positivamente con la cultura organizacional de la EPMAPS Agua de Quito.

Fortalecer las características, elementos y costumbres que presentan los trabajadores o servidores, y que se relacionan positivamente con la cultura organizacional EPMAPS Agua de Quito.

4.3 Desarrollo de las estrategias

Acorde a los objetivos previamente mencionados, se establecen en la siguiente tabla las estrategias propuestas, que aportaran resultados significativos en la percepción de los trabajadores o servidores, favoreciendo los valores, creencias, hábitos y costumbres que se desempeñan dentro de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS

Agua de Quito. Es importante resaltar, que estas estrategias se enfocan en una cultura organizacional centrada en las personas, se asocia a la realización personal de sus miembros.

Objetivos	Dimensión de Calidad de Vida	Estrategia	Responsables	Tiempo
Definir y mejorar los hábitos, valores y actitudes de los trabajadores o servidores, que influyen positivamente en la cultura organizacional de la EPMAPS- Agua de Quito	Seguridad en el trabajo (ST)	Establecer manuales de normas y procedimientos sobre las actividades que se desarrollan en la empresa	Unidad Administrativa	Anual
		Realizar innovaciones y mejoras en las actividades que se desarrollan en la empresa	Unidad Administrativa	Anual
		Proporcionar recursos e insumos que faciliten la ejecución de las actividades y prevengan el desgaste en los trabajadores	Superior Jerárquico de la Unidad	Mensual
		Establecer planes de capacitación y formación continua para el personal	Unidad de Talento Humano	Semestral
		Garantizar la definición de contratos de trabajo, donde se protejan los derechos e interés de los trabajadores y servidores	Unidad de Talento Humano	Constante
		Ofrecer a los trabajadores y servidores estabilidad y garantía laboral	Directivos y	Constante

			Gerente General	
		Ofrecer equidad y justa distribución de la riqueza, acorde a las actividades y responsabilidades laborales	Unidad de Talento Humano	Constante
Satisfacción por el trabajo (SAT)		Establecer mecanismos de participación directa y comunicación para los trabajadores	Superior Jerárquico de la Unidad	Mensual
		Incentivar la participación de los trabajadores y servidores en la toma de decisiones	Superior Jerárquico de la Unidad	Constante
		Establecer mecanismos de evaluación de desempeño y contribuciones de los trabajadores	Superior Jerárquico de la Unidad	Mensual
		Establecer un programa de beneficios y reconocimientos por contribuciones y soluciones de los trabajadores.	Unidad de Talento Humano y Superior Jerárquico de la Unidad	Mensual

Definir y mejorar los hábitos, valores y actitudes de los trabajadores y servidores, que influyen positivamente en la cultura organizacional de la EPMAPS- Agua de Quito	Satisfacción por el trabajo (SAT)	Crear e impulsar un espacio de entretenimiento y compartir entre los trabajadores dentro de la empresa.	Unidad de Talento Humano	Semestral
		Impulsar la creatividad y autonomía de los trabajadores y servidores en el desempeño de sus funciones	Superior Jerárquico de la Unidad	Constante
		Establecer programas de retos y superación para los trabajadores, en el desempeño de sus responsabilidades.	Superior Jerárquico de la Unidad	Mensual
	Bienestar logrado a través del trabajo	Evaluar los intereses y motivaciones de los trabajadores y servidores, en cuanto salud, bienestar y disposición	Unidad de Talento Humano	Trimestral
		Establecer programas de bienestar y apoyo a los trabajadores y servidores	Unidad de Talento Humano	Trimestral
		Garantizar que el espacio de trabajo, sea seguro, limpio funcional y cumpla con las necesidades de los trabajadores	Unidad de Talento Humano	Mensual

Elaboración: propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir del análisis e interpretación de la calidad de vida de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, y su contribución en la cultura organizacional de la empresa, y que facilitaron la definición de las estrategias propuestas para mejorar dichos aspectos; se detallan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusión

Se identificó que el término de calidad de vida, está relacionado con la satisfacción, el bienestar y nivel de vida que demuestra o presenta un individuo, y que se puede analizar en distintos ámbitos de la vida humana, como por ejemplo el laboral. Donde se consideran que elementos como: niveles de ingreso, salud ocupacional, ambiente laboral, grado de motivación, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar de los trabajadores, y entre otros; determinan el nivel de calidad de vida que presenta un trabajador o servidor.

Para realizar la medición de la calidad de vida en el trabajo, se necesita analizar y evaluar cada uno de los aspectos que afectan directamente el comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores o servidores de una organización. Identificando que los aspectos o dimensiones considerados en la mayoría de herramientas o metodologías de medición sobre el tema, son: soporte institucional para el trabajo (SIT), seguridad en el trabajo (ST), integración al puesto trabajo (IPT), satisfacción por el trabajo (SAT), bienestar logrando a través del trabajo (BLT), desarrollo personal (DP) y administración del tiempo libre (ALT).

Con respecto a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, actualmente es una de las instituciones públicas de mayor relevancia e importancia en el Distrito Metropolitano de Quito, responsable del abastecimiento, distribución y gestión del agua potable del 98,50% del territorio, y de igual forma de la recolección de las aguas residuales urbanas. Por lo tanto, exige altos niveles de profesionalismo, experiencia, responsabilidad y dedicación por parte de sus trabajadores o servidores, llegando a requerir prolongadas jornadas laborales y la ejecución de actividades de alto niveles, provocando en algunas ocasiones elevados índices de estrés, insatisfacción y presión laboral, que afectan negativamente la calidad

de vida de los trabajadores. Reflejándose en el rendimiento y efectividad de la entidad, con respecto a los servicios de agua potable que ofrece al Distrito Metropolitano de Quito.

Por medio de la aplicación de la encuesta, y el análisis de las siete (7) dimensiones que definen la calidad de vida en el trabajo para las personas, se logró comprobar que la mayoría de los trabajadores o servidores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento – EPMAPS Agua de Quito, presentan diferentes niveles de satisfacción derivadas del trabajo. Se identificó que el 8,3% de los trabajadores y servidores presentan niveles altos de satisfacción; sin embargo, el 61,11% del conjunto de miembros de la empresa, presentan niveles medios y regulares de satisfacción, y el 30,6% exhiben un nivel bajo, lo que evidenció en un menor porcentaje la presencia de irregularidades y factores que afectan la percepción y el grado de calidad de vida en el trabajo.

Al analizar cada uno de los aspectos y elementos claves que determinan la calidad de vida, y evaluar la percepción de cada uno de los trabajadores, y el bienestar conseguido a través de sus actividades laborales, se determinó que la Seguridad en el Trabajo (ST), Satisfacción por el Trabajo (SAT) y los Bienes Logrado a Través del Trabajo (BLT), son las dimensiones que tienen mayor correlación, tanto de manera negativa como positiva, sobre la percepción y satisfacción de calidad de vida en los trabajadores o servidores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento – EPMAPS Agua de Quito, y por consiguiente en la cultura organizacional.

Aproximadamente la mitad del conjunto de trabajadores o servidores que pertenecen a la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, considera y reconocen que actualmente existen elementos, valores, normativas y comportamientos positivos, y que son compartidos por la mayoría de los individuos que conforman a la empresa, que benefician la cultura organizacional. No obstante, la otra mitad de trabajadores, presentan opiniones contradictorias y opuestas con respecto a los elementos y aspectos que definen la cultura en la institución, donde el 19,2% de los integrantes la consideran como débil o negativa.

Con el objetivo de certificar y validar la correlación de la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores o servidores sobre la cultura organizacional de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, se comprobó por medio de la

Correlación de Pearson y bajo un intervalo de confianza del 95%, que efectivamente existe una relación o incidencia entre estos dos factores y variables, y en virtud que el P-Valor (0,015) es inferior al nivel de significancia del 0,05; atribuyendo el rechazo de la hipótesis nula.

A partir de las dimensiones de calidad de vida que presentan los coeficientes de contribución y representación más elevados, como son: Seguridad en el Trabajo (ST), Satisfacción por el Trabajo (SAT) y los Bienes Logrado a Través del Trabajo (BLT), se plantearon una serie de estrategias que buscan mejorar y fortalecer por medio de la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores o servidores, la cultura organizacional de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, desde una perspectiva, donde los trabajadores son una parte esencial para la institución, y la base para alcanzar los objetivos y metas propuestos.

Recomendación

Adicional a las estrategias propuestas con anterioridad, que se exponen como opción para mejorar y fortalecer la cultura organizacional de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, se plantean las siguientes recomendaciones:

Es relevante, que la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, adopte políticas y mecanismos orientados en buscar la satisfacción y el bienestar de sus trabajadores, minimizando las largas jordanas laborales. Con el objetivo de reducir los índices de ausentismo, deserción y baja productividad laboral.

Se recomienda que la empresa EPMAPS Agua de Quito, cree mecanismos y gestiones que incentiven el compromiso y responsabilidad en sus trabajadores o servidores, y sobre la importancia que tiene el abastecimiento y distribución de los servicios de agua potable para el Distrito Metropolitano de Quito. Por ejemplo, un programa de metas u objetivos laborales, donde se de direcciones a las acciones e interés de los trabajadores, de realizar efectivamente sus responsabilidades y funciones laborales, aprovechando la satisfacción que genera el cumplimiento o alcance de metas.

Es necesario que la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento – EPMAPS Agua de Quito, reconozca la relevancia de que sus trabajadores o servidores se sientan satisfechos con sus puestos de trabajo, y se preocupen por sus bienestar y

realización personal; con el objetivo de incrementar el compromiso e identificación con la institución, mejorando su rendimiento y productividad. Por ello, se recomienda crear programas o actividades dirigidas especialmente a los trabajadores, donde se analicen sus intereses, preocupaciones, y motivaciones sociales; y se incentive el compartir o la convivencia entre los integrantes de la entidad, con el objetivo que perciban que se preocupan o están interesados en sus vidas personales, y buscan lo mejor para ellos.

Partiendo de las dimensiones que demuestran mayores niveles de satisfacción por parte de los trabajadores o servidores, como son la Satisfacción por el Trabajo (SAT), Bienes Logrado a Través del Trabajo (BLT) y Administración del Tiempo Libre (ALT), se recomienda a la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, evaluar los intereses y elementos que los trabajadores consideran como positivo, e incluso de la cultura organizacional de la misma empresa, para establecer estrategias que busquen de comunicación, para darlas a conocer tanto en el ámbito externo, como aquellos trabajadores que no lo perciben aun, y mejorar la integración a los nuevos miembros de la institución.

También se recomienda la definición de mecanismos o políticas que incentiven la participación de los trabajadores o servidores en los procesos internos de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito, con el objetivo que se aporten ideas y sugerencias que permiten innovar, y mejorar significativamente los servicios de abastecimiento de agua potable y recolección de las aguas residuales en el Distrito Metropolitano de Quito. Logrando además, conocer el nivel de motivación que presentan los trabajadores, de colaborar y proporcionar ideas que mejoren a la institución.

Por último, se recomienda que se realice de manera anual, análisis y evaluaciones sobre sus paquetes salariales, remuneraciones y retributivos que se ofrecen a sus trabajadores o servidores, certificando que vayan acorde a las funciones y responsabilidades, y se ajusten a los panoramas y situaciones de la sociedad, garantizando al personal la capacidad de adquisición de bienes y servicios, y el disfrute de sus riquezas; con el objetivo de reforzar el compromiso que presentan los empleados frente a la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Alteco. (2019). *Teoría de la Equidad: Motivación y Desmotivación*. Obtenido de Alteco: <https://www.aiteco.com/teoria-de-la-equidad/>
- Arnoletto, E. J. (2010). *La Gestión Organizacional en los Gobiernos Locales*. Eumed.
- Barbosa, W., Orrego, J. M., Torres, A. L., Betancur, C. L., & Tirado, P. (2013). Calidad de vida laboral en trabajadores de la Secretaria de. *Revista Cultura del Cuidado*. Vol. 10 N° 1, 51-62.
- Barnard, A., Delgado, A., & Voutssás, J. (2016). *Cultura organizacional y sus efectos*. Ciudad de México: Archivo General de la Nación.
- Barragán, G. (2012). *Importancia de la Cultura Organizacional en la Implementación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Blanch, J. (2016). *Teorías de las relaciones laborales*. . Barcelona: UOC .
- Bobes, J., González, P., Bousoño, M., & Suárez, E. (1993). *Desarrollo histórico del concepto de calidad de vida*. Revista de Psiquiatría, Vol. V.
- Burke, W. (2012). *Desarrollo organizacional*. México D.F.: Addison Wesley Iberoamericana.
- Caicedo, S., & Caldas, M. (2002). La importancia de la cultura organizacional. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*, 135-148.
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S., & Cañas, J. J. (2002). *Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios*. 143-160: Revista de Administración Sanitaria, Volumen VI. Número 23.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional*. McGraw Hill: Buenos Aires.
- Chiavennato, I. .. (2015). *Gestion del talento humano*. Bogotá : Mc Graw- Hill .
- Coleman, J. (20 de Mayo de 2013). *Conozca los seis componentes para tener una gran cultura organizacional*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/conozca-los-seis-componentes-para-tener-una-gran-cultura-organizacional-2038950>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2017). *El comportamiento humano en el trabajo*. . México D.F.: McGraw-Hill. .
- De Andrade, S., Torres, B., Ocampo, G., & Alcalá, E. (2012). *Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg*. Caracas: Universidad Simón Bolíva.

- Duro, A. (2015). *Psicología de la calidad de vida laboral. Trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Madrid: Pirámide .
- Empresa Metropolitana de Agua Potable. (2018). *Misión Agua y Saneamiento para Todos*. Quito: Gobierno Nacional.
- EPMAPS. (Septiembre de 2019). *Misión y Visión*. Obtenido de EPMAPS - Agua de Quito: <https://www.aguaquito.gob.ec/mision-y-vision/>
- EPMAPS. (Septiembre de 2019). *Nosotros*. Obtenido de EPMAPS Agua de Quito: <https://www.aguaquito.gob.ec/nuestra-historia/>
- EPMAPS. (Septiembre de 2019). *Valores y Políticas*. Obtenido de EPMAPS - Agua de Quito: <https://www.aguaquito.gob.ec/politicas-y-valores/>
- Espinoza, M., & Morris, P. (2016). *Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores*. . Santiago de Chile : Dirección del trabajo departamento de estudios.
- Fernández, J., Fernández, M., & Cieza, A. (2010). Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la clasificación internacional del funcionamiento. *Rev Esp Salud Pública, Volumen 84, Número 2*, 169-184.
- Fuentes, A. (2012). *La Cultura Organizacional: Factor Clave de Éxito en las Empresas*. Cartagena: Unversidad de Cartagena.
- Gómez, D., & Prowesk, K. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento Psicológico, Volumen 9, No. 17*, 57-98.
- Gómez-Vela, M., & Sabeh, E. N. (2001). *Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica*. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca.
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., & Preciado, M. (2012). Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo. *Ciencia & Trabajo, Número 36*, 332-340.
- González, U. (2002). El concepto de calidad de vida y la evolución de los paradigmas de las ciencias de la salud. *Revista Cubana de Salud Pública, vol. 28, núm. 2*, .
- Grifol, D. (Mayo de 2015). *Teoría de la equidad laboral*. Obtenido de DanielGrifol.es: <https://danielgrifol.es/teoria-de-la-equidad-laboral/>

- GSL. (02 de Marzo de 2018). *Seguridad laboral: definición y cómo mejorarla*. Obtenido de GSL Servicios de Prevención: <https://www.gslprevencion.com/seguridad-laboral-definicion-mejora/>
- Guerrero, M., & Silva, D. (2017). La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal 2017, Vol 2, No. 3,* 110-115.
- Improven Consultores. (14 de Abril de 2004). *Tipos de cultura organizacional*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/tipos-cultura-organizacional/>
- Llanos, M. (2016). *La Cultura Organizacional*. Universidad Ecotec.
- Manso, J. F. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFT, No. 128,* 79-86.
- Méndez, C. (2011). *Un marco teórico para el concepto de cultura corporativa*. Calí: Ascolfa.
- Nuño, P. (31 de Enero de 2018). *Características de la cultura organizacional*. Obtenido de Emprende Pyme: <https://www.emprendepyme.net/caracteristicas-de-la-cultura-organizacional.html>
- Nuño, P. (31 de Enero de 2018). *Tipos de cultura organizacional*. Obtenido de Emprende Pyme: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-cultura-organizacional.html>
- OMS. (1996). ¿Que calidad de vida? *Foro mundial de la salud 1996 ; 17(4) ,* 385-387.
- OMS. (1996). *¿Qué calidad de vida?* WHO Quality of Life Assessment Group.
- Ossa, J. F., González, E., Rebelo, L. E., & Pamplona, J. (2005). Los conceptos de bienestar y satisfacción. *Revista Científica Guillermo de Ockham, vol. 3, núm. 1,* 27-59.
- Pérez, J. (29 de Octubre de 2013). *¿Es lo mismo hablar de nivel de vida que de calidad de vida?* Obtenido de United Explanations: <http://www.unitedexplanations.org/2013/10/29/es-lo-mismo-hablar-de-nivel-de-vida-que-de-calidad-de-vida/>
- Rodríguez, R. (2009). *La Cultura Organizacional*. Dialnet.
- Romero, N. (01 de Abril de 2016). *La importancia de la cultura organizacional*. Obtenido de Revista Recursos Humanos : <https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/>

- Segurado, A., & Agulló, E. (2016). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*. Madrid: Psicothema .
- Sempere, J., Acosta, A., Abdallah, S., & Ortí, M. (2010). *Enfoques sobre bienestar y buen vivir* . Madrid, España: Centro de Investigación para la Paz (CIP-Ecosocial).
- Stephen, R. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson.
- Sy Corvo, H. (2018). *Teoría de la equidad laboral: modelo, aplicaciones y ejemplos*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/teoria-equidad-laboral/>
- Tovar, A. (07 de Abril de 2015). *¿Cuál es la diferencia entre bienestar y satisfacción?* Obtenido de El Financiero: <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/alberto-tovar/cual-es-la-diferencia-entre-bienestar-y-satisfaccion>
- ULA SALLE. (2016). *Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg*. Universidad La Salle.
- Uriarte, J. M. (20 de Junio de 2019). *Cultura Organizacional*. Obtenido de Caracteristicas.co. : <https://www.caracteristicas.co/cultura-organizacional/>.
- Urzúa, A., & Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Revista de Terapia Psicológica*, 61-71.
- Valdés, M. (2009). *Dos aspectos en el concepto de bienestar*. Webnode.
- Vásquez, R. (2013). La cultura organizacional presente en las empresas de telecomunicaciones nacionales. *La cultura organizacional presente en las empresas de telecomunicaciones nacionales*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Vázquez, J. D. (2007). *La migración internacional como estrategia de reproducción familiar*. El Colegio de la Tlaxcala, A.C.
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. I. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud vol.6 no.13*, Bogotá, Colombia.

ANEXOS

Anexo 1. Soporte Institucional

Pregunta	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	1		9	8	18	36
Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	1	2	5	13	15	36
Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo	1	2	8	8	17	36
Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades	1	3	7	11	14	36
Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	2	1	6	13	14	36
Mi jefe inmediato muestra interés por la calidad de vida de sus trabajadores	1	1	8	10	16	36
Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo		1	8	14	13	36
En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción	1	4	8	13	10	36
Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	2	4	6	12	12	36
Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo.	1	2	13	10	10	36
Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación	1	1	8	14	12	36

Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo	2	4	7	13	10	36
	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Medio Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores		1	6	11	18	36
Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo			4	17	15	36
TOTAL	14	26	103	167	194	
PORCENTAJE	3%	6%	20%	33%	38%	

Elaboración: propia

Anexo 2. Seguridad en el Trabajo

Pregunta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Medio Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento		3	7	11	15	36
Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento la institución	1	2	5	21	7	36
El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto a la remuneración que tengo		2	6	13	15	36
El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy afiliado		3	10	13	10	36
Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)		4	7	12	13	36
Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es		3	8	12	13	36
Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución		2	11	12	11	36
Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo.			6	17	13	36
	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Nunca
Considero que mi remuneración es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas.		1	10	14	11	36
En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)	2	3	7	11	13	36

Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales			7	13	16	36
Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias		4	11	11	10	36
Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación		3	7	13	13	36
Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida			8	14	14	36
Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma		1	17	9	9	36
TOTAL	3	31	127	196	183	
PORCENTAJE	4%	7%	22%	35%	32%	

Elaboración: propia

Anexo 3. Integración al Puesto Trabajo

Pregunta	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo		1	2	12	21	36
Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros		1	6	14	15	36
Existe buena disposición de mis compañeros o subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas.		1	4	15	16	36
Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	1	2	5	14	14	36
Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo.			6	8	22	36
Mi trabajo contribuye al logro de los objetivos comunes con mis compañeros de trabajo			5	6	25	36
Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	1	1	7	9	18	36
Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales.			5	11	20	36
Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo				11	25	36
	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Medio Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo.			3	14	19	36
TOTAL	2	6	43	114	195	
PORCENTAJE	3%	3%	13%	30%	51%	

Elaboración: propia

Anexo 4. Satisfacción por el Trabajo

Pregunta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Medio Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es			4	11	21	36
Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es			1	14	21	36
Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es			4	14	18	36
Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es			4	11	21	36
Satisfacción que siento con relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo		1	8	13	14	36
Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro			2	9	23	36
En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es			2	13	21	36
Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco) es			2	10	24	36
En relación con la duración de mi jornada de trabajo, me encuentro			1	13	22	36
Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento		1	4	18	13	36
Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro		2	1	8	25	36
TOTAL	0	4	33	134	223	
PORCENTAJE	0%	4%	8%	33%	55%	

Elaboración: propia

Anexo 5. Bienestar logrado a través del trabajo

Pregunta	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)		1		10	25	36
Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en calidad y cantidad			5	9	22	36
Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias			1	10	25	36
Me siento identificado con los objetivos de la institución			2	5	29	36
Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos		1	5	10	20	36
¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?			2	8	26	36
Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios			1	5	30	36
Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales		1		8	27	36
	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Medio Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro			3	9	24	36
El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es		1	1	10	24	36

Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo			1	1	34	36
TOTAL	0	4	21	85	286	
PORCENTAJE	0%	3%	6%	21%	70%	

Elaboración: propia

Anexo 6.. Desarrollo Personal

Pregunta	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución		1	3	11	21	36
Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo		1	6	12	17	36
Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente			3	21	12	36
Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	1	2	9	9	15	36
Recibo de parte de los usuarios internos o externos de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo	1	1	5	16	13	36
Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución	1	3	8	13	11	36
Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales	1		2	12	21	36
	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Medio Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución			1	2	33	36
TOTAL	4	8	37	96	143	
PORCENTAJE	3%	4%	12%	32%	48%	

Elaboración: propia

Anexo 7. Administración del tiempo libre

Pregunta	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	1		6	17	12	36
Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	1		4	14	17	36
Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	2		5	14	15	36
Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros)	2		5	14	15	36
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca	
La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta	3	1	15	13	4	36
TOTAL	9	1	35	72	63	
PORCENTAJE	5%	3%	19%	39%	34%	

Elaboración: propia

Anexo 8. Diario de Observaciones

REGISTRO DE OBSERVACIONES

Fecha: 9 de Septiembre de 2020

Lugar: Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito

Tiempo de Observación: 4 horas

Hora	Observaciones	Interpretaciones
8:00 am a 12:00 pm	<p>Se realizó observación en la área productivas u operativas asociadas con el abastecimiento de agua, observando desde una primera impresión que los trabajadores presentan una excelente convivencia y cooperación, podemos estimar que se llevan bien unos con otros, y de manera individual se distingue que están cómodos con sus actividades laborales, no se percibieron quejas o comentarios de descontento, únicamente se distinguió una persona que mencionaba un descontento con respecto a las herramientas que presentaba.</p> <p>No obstante, se reconocieron ciertas particularidades con respecto a la relación que tienen los trabajadores con su supervisor, observando que el ambiente y el comportamiento de los mismos cambia, especialmente con el área de saneamiento, evidenciando que la mayoría de las palabras o comentarios del supervisor se direccionaban en criticar o amonestar las acciones del personal, pocas veces en el tiempo observado se apreció acciones de soportes o de asesoría con respecto a las actividades laborales.</p>	<p>Existe un ambiente de cooperación y compañerismo entre los trabajadores de las unidades operaciones, pero creado por el mismo personal, y comportamiento de satisfacción con respecto a sus actividades y responsabilidades laborales.</p> <p>Lo más resaltante en la relación que presentan los trabajadores con sus supervisores en las unidades operaciones, definiéndola como muy distante y de poca comunicación, se estima que los supervisores evitan relacionarse con sus trabajadores, y mantener una relación netamente profesional o laboral.</p> <p>Se distinguen desconformidad o descontento por parte de los trabajadores con sus supervisores, especialmente en el área de saneamiento, donde se reconoció que el personal comenta sus</p>

	<p>Al dedicar las observaciones a las unidades de operaciones, se distinguió que la relación de los trabajadores con sus supervisores es similar en el área de agua potable e hidroelectricidad, destacando un ambiente de poca comunicación e interacción.</p> <p>Con respecto a los mecanismos, herramientas y soportes que disponen los trabajadores en sus puestos de trabajo, se observó que la mayoría demuestra conformidad y desempeña adecuadamente sus actividades laborales con dichos elementos, no se distinguieron escenarios donde el personal tuviera que sobre esforzarse para cumplir con una tarea, por falta de herramientas o equipos.</p> <p>Al finalizar el primero turno de trabajo, se observó que los trabajadores tienen presenten los protocolos de seguridad, y que deben dejar el área de trabajo en orden, no se distinguieron elementos que estén fuera de lugar una vez finalizaron su turno, evidenciando que los trabajadores se preocupan en mantener el orden en las diferentes unidades de operaciones.</p>	<p>opiniones negativas ante la ausencia del supervisor.</p> <p>Con respecto a las características del puesto de trabajo, se interpreta que la mayoría de los trabajadores están conformes con los elementos que tienen disponibles para el desempeño de sus actividades laborales.</p>
--	---	--

REGISTRO DE OBSERVACIONES

Fecha: 9 de Septiembre de 2020

Lugar: Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito

Tiempo de Observación: 2 horas

Hora	Observaciones	Interpretaciones
1.00 pm a las 2:00 pm	<p>Una vez realizada la observación del comportamiento y actitudes del personal en la unidad de operaciones, con la aprobación de la Gerencia se realizó una inspección general de los documentos asociados con la unidad, según los suministrados o proporcionados por la misma.</p> <p>Únicamente se dispuso de los manuales de funciones, y protocolos de seguridad, y los objetivos de las unidades operativas.</p> <p>En estos documentos, se observaron aspectos generales sobre las funciones u objetivos que se deben cumplir, pero no se aprecia especificaciones sobre las actividades y responsabilidades que deben gestionar los trabajadores, según sus puestos de trabajo.</p> <p>En pocas palabras, el manual de función abarca son las actividades de la unidad en general, por ejemplo se destacan los objetivos y las actividades que se deben realizar en el área de agua potable, saneamiento e hidroelectricidad.</p> <p>Por ejemplo, no se observó manual de procedimiento asociados a los puestos de trabajo de las áreas operacionales de la empresa, por lo cual, puede provocar dificultades por parte de los</p>	<p>Se interpreta que existe pocos documentos asociados con las áreas operacionales de la empresa, asociado únicamente con la funciones, objetivo y protocolos que deben seguir los trabajadores del área, pero presentan poco contenido y no especifican las actividades y responsabilidades de los puestos de trabajo.</p> <p>Se presumen que actualmente las unidades operacionales de la empresa, y los diferentes puestos de trabajo, no comprenden manuales de procedimientos, lo que permite estimar que los trabajadores en sus inicios pueden presentar varios problemas en el desarrollo de sus actividades, y deben depender en gran medida de sus compañeros y supervisores.</p> <p>En los documentos proporcionado por la gerencia, no se contemplaba unos asociado con las actividades de capacitación y formación de los trabajadores, al consultar a la respectiva gerencia,</p>

	<p>trabajadores en el desempeño de sus responsabilidades y actividades laborales.</p> <p>Con respecto a los protocolos de seguridad, se observan que contemplan escenarios generales, donde se indican las medidas de escape o las acciones que se deben seguir antes de escenarios de desastres y problemas en el área. No obstante en el documento, no se observa registros o reportes de simulacros para certificar el cumplimiento de los protocolos.</p> <p>Es relevante observar, que los documentos proporcionados por la Gerencia de Operaciones, son pocos y muy generales, indicando que la mayoría de los documentos que presenta la unidad son de carácter confidencial y uso para personal autorizado, y no se pueden otorgar para fines de la presente investigación.</p>	<p>mencionó que esas actividades corresponden a la unidad de Talento Humano.</p>
--	---	--

REGISTRO DE OBSERVACIONES

Fecha: 11 de Septiembre de 2020

Lugar: Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito

Tiempo de Observación: 3 horas

Hora	Observaciones	Interpretaciones
8:00 am a 11:00 am	<p>Se realizó la observación en el área de administración y logística, es la búsqueda de identificar el comportamiento que presentan los trabajadores del área, y constatarlo con los resultados observados en la unidades operaciones. Identificando, desde un inicio que el ambiente no es tan colaborador y comunicativo como en las otras áreas observadas, se distingue que el personal está principalmente enfocado en sus actividades, y comparten pocas palabras. Pero no significa que presente un ambiente de trabajo negativos o de distanciamiento, porque en diferentes momentos se percibió escenarios de cooperación y compartir entre la mayoría de los trabajadores, simplemente que no es tan constante como en las unidades operacionales.</p> <p>Otro aspecto relevante observado, es que los trabajadores disponen de las herramientas y equipos fundamentales para realizar sus actividades, en sus puestos de trabajo, pocas veces se tuvieron que levantar en la búsqueda de elementos o documentos, disponiendo la mayoría de los recursos a través de sus computadoras. El único aspecto negativo observado, es la poca disponibilidad de impresoras, donde solo ubican alrededor de 2, y los trabajadores deben esperar para utilizarlas.</p>	<p>A pesar de distinguir una ambiente laboral, muy diferente a lo observado en las unidades operacionales de la empresa, se identificó un escenario de cooperación y compañerismo, especialmente en ayudar al persona nuevo.</p> <p>Igualmente se observó que los trabajadores están satisfechos o conformes con sus trabajos, en virtud que no se observaron quejas o descontentos, o especialmente personal que perdiera el tiempo.</p> <p>Nuevamente se observa una relación muy distante de los supervisores con sus trabajadores, donde no se observó interacciones o comunicaciones fuera del ámbito laboral, únicamente se centraban en observaciones sobre determinados resultados u operaciones.</p> <p>Se presume que en vista que el supervisor se encuentra en todo momento en el área o zona donde trabajan el personal administrativo, el ambiente de trabajo se interpreta como reservado,</p>

	<p>Un aspecto relevante observado, e importante es que uno de los trabajadores era nuevo en la unidad, por lo cual, preguntaba constantemente a sus compañeros, y los cuales respondían amablemente, y se observaba el interés de ayudarlo. Lo que permite observa el ambiente de compañerismo y colaboración en la unidad. En cambio el supervisor de la unidad, especialmente en la administrativa, demostraba poca colaboración, indicándole al trabajador que preguntará a otra persona, demostrando que no tenía suficiente tiempo para ayudarlo y enseñarle sus responsabilidades.</p> <p>La mayor parte de tiempo observado, el supervisor se centraba en su puesto de trabajo, realizando sus actividades en su computadora, y pocas veces intercambiaba opiniones o consultas con sus trabajadores, por lo cual, no se logró observar el tipo de relación que mantiene con el personal, pero no se distinguieron acciones de cooperación y acompañamiento por parte de este, tal vez se enfocaba en revisar los trabajos realizados en la unidad.</p>	<p>donde los trabajadores evitan en lo posible comunicarse, para no recibir un llamado de atención.</p> <p>En relación al puesto de trabajo, se observó que todos los trabajadores de la unidad, disponen de las herramientas, recursos y equipos fundamentales para realizar sus actividades, la mayoría centrada en sus puestos de trabajo, evitando que se tenga que levantar y dirigirse a otras zonas.</p> <p>Es probable, que en el área los nuevos trabajadores desarrollen los conocimientos y habilidades mientras realizan sus trabajos, y van preguntando a sus compañeros, antes la ausencia de documentos o guías.</p>
--	--	---

REGISTRO DE OBSERVACIONES

Fecha: 11 de Septiembre de 2020

Lugar: Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito

Tiempo de Observación: 1 horas

Hora	Observaciones	Interpretaciones
12.00 pm a la 1:00 pm	<p>Mientras se ubicaban en el tiempo de descanso, se solicitó a la Gerencia de Administración, si nos podía proporcionar documentos asociados con las funciones y actividades de la unidad, para realizar un registro documental, por lo cual, suministró una series de documentos a través de una computadora.</p> <p>Lo primero que se logró distinguir es que el número de documentos proporcionados era mayor, a lo recibido en la unidad operacional, permitiendo observar los objetivos específicos de la unidad y sus responsabilidades frente a la empresa, como también las características de los diferentes puestos de trabajo.</p> <p>Se observó que cada uno de los puestos presente un documento similar a un manual de procedimientos, donde se detalla a través de un diagrama de flujo las actividades que se deben realizar, pero se interpreta como muy generalizado, una persona nueva puede comprender lo que debe hacer, pero la forma y las acciones que debe realizar en el programa administrativo, no se ven reflejado, justificando que presenten dificultades y problemas para realizar correctamente sus actividades, y tengan que preguntar constantemente a sus compañeros de trabajo.</p>	<p>Se interpreta que la unidad de administración, disponen y proporcionó una mayor cantidad de documentos, con un nivel mayor de elaboración en comparación con los observados en la unidad de operaciones de la empresa, pero se presume que se deben a la naturaleza y características de las unidades, en virtud que los aspectos administrativos requieren de una mayor cantidad de documentos e información.</p> <p>A pesar de observar que los puestos de la unidad administrativa disponen de manuales de funciones, donde se detallan las actividades y responsabilidades que deben realizar, se interpretan como muy generales, a motivo de las acciones que deben realizar los trabajadores en programas o software, donde no se detallan los pasos que se deben seguir para realizar sus actividades correctamente.</p> <p>Es importante mencionar, que no se observó un manual de funciones enfocados al Gerente y</p>

	<p>Por otra parte, la mayoría de los documentos describen bien las características y funciones relacionadas con la unidad administrativa de la empresa, permitiendo distinguir hasta la estructura organizacional en la unidad, y las diferentes responsabilidades en materia administrativa y financiera de los puestos de trabajo.</p> <p>Es importante apuntar, que los documentos proporcionados por la Gerencia de Administración, fueron en carácter de observación, y por lo tanto, no se podía realizar una copia para soporte para la presente investigación, nuevamente mencionando el carácter confidencial de los documentos de la empresa.</p>	<p>supervisores en la unidad de administración, imposibilitando identificar las características y constatar sus responsabilidades.</p>
--	---	--

REGISTRO DE OBSERVACIONES

Fecha: 12 de Septiembre de 2020

Lugar: Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito

Tiempo de Observación: 1 horas

Hora	Observaciones	Interpretaciones
11.00 am a la 1:00 pm	<p>Durante el horario de descanso y almuerzo, se realizó observaciones en el área de comedor de la empresa, para conocer e interpretar como se relacionan los trabajadores en un espacio social.</p> <p>Lo primero que se distinguió, es que el ambiente es completamente diferente al observado en áreas laborales, los trabajadores interactúan y comparten constantemente, observando un gran nivel de entendimiento y relacional, tanto del personal operacional como administrativo de la empresa.</p> <p>Se observa que fuera del ambiente laboral, los trabajadores se sienten más libre y posibilitados de interactuar en diferentes temas, fuera del ámbito laboral Advirtiendo diferentes grupos sociales, según las unidades y/o áreas funcionales que pertenezcan.</p> <p>Es importante mencionar, que se observaron pocos supervisores o jefes que compartan en esta área de descanso y de comunicación social.</p>	<p>Se interpreta que actualmente la empresa, dispone de excelente áreas para que sus trabajadores sientan la libertad de comunicarse e interactuar con otros compañeros.</p> <p>Se vuelve a evidenciar la excelente relación y convivencia entre los trabajadores de la empresa, observando una armonía especial en las zonas de descanso y de almuerzo.</p>

REGISTRO DE OBSERVACIONES

Fecha: 13 de Septiembre de 2020

Lugar: Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS Agua de Quito

Tiempo de Observación: 4 horas

Hora	Observaciones	Interpretaciones
9.00 am a la 12:00 pm	<p>Se realizó observaciones en el área comercial de la empresa, con previa autorización de la respectiva gerencia, con el objetivo de observar el comportamiento del persona de la unidad funcional. Lo primero que se logró observar es que el área es muy comunicacional entre los trabajadores, constantemente están interactuando en elementos relacionados con el trabajo, diferenciando significativamente del área administrativa de la empresa, que se caracteriza por ser calmada.</p> <p>Durante el tiempo observado en el área comercial, se distinguieron muchos escenarios de cooperación y entendimiento por parte del personal, en la búsqueda de solventar problemas o requerimientos de los clientes, y se distinguió que la mayoría tenía conocimientos y habilidades para realizar eficientemente sus actividades y responsabilidades laborales, únicamente se observaron como 2 trabajadores, que presentaban un rendimiento inferior a los demás.</p> <p>Un aspecto importante observado, es que el área comercial se percibe como desordenado en comparación con otras unidades, se advirtieron muchos elementos y recursos en diferentes áreas,</p>	<p>Es evidente que el área comercial, se experimenta un ambiente de comunicación y cooperación elevado, en comparación con otras unidades, donde es fundamental el trabajo en equipo para garantizar la efectividad de sus operaciones y actividades.</p> <p>Se observó que la mayoría de los trabajadores están fuertemente comprometidos con la unidad, desempeñando de la mejor forma sus responsabilidades y actividades laborales.</p> <p>Sin embargo, se observó alrededor de 2 trabajadores que demostraban un comportamiento de insatisfacción, que puede estar asociado con la alta carga de trabajo que presentan.</p>

	<p>y posiciones que no les corresponde, por lo cual, se interpreta que existe poca dirección y control en este aspecto.</p> <p>Lo que si distinguió en el tiempo observado, es la carga de trabajo que presenta los trabajo, se observa que están full presionados y agostados, asociado principalmente con atender constantemente requerimientos de los clientes y proveedores, por lo cual, se presumía que llevaban trabajos al hogar. Pero al consultar a dos trabajadores, me indicaron que muy rara veces se llevan trabajos a la casa, en virtud que los recursos que requieren para realizarlos están en sus puestos de trabajo, y como parte de las políticas de la empresa, no es permitido.</p> <p>Sin embargo, el relevante mencionar que se observa un alto nivel de compromiso por parte del personal del área comercial, que diferencia de otras áreas y/o unidades observadas en la empresa, los trabajadores se ven comprometidos en alcanzar los objetivos y resolver los problemas que presenten asociados con sus puestos de trabajo.</p>	
--	---	--