



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS

Resolución: RPC-SE-01-No.016-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del artículo

Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de los servidores administrativos
en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito

Línea de Investigación:

Gestión Inetgrada de Organizaciones y Competitividad Sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Alex Santiago Yanez Zaquinaula

Tutor/a:

Carlos Arias

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Carlos Arías Ronquillo con C.I: 1709208050 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de los servidores administrativos en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

Elaborado por: Alex Santiago Yanez Zaquinaula, de C.I: 1716419591, estudiante de la Maestría: en Administración Pública , mención: gestión por Resultados de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 19 de marzo de 2021

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	7
Contextualización del tema.....	7
Problema de investigación	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:	9
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL.....	10
1.1. Contextualización general del estado del arte	10
1.2. Proceso investigativo metodológico	15
1.3. Análisis de resultados.....	16
CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL.....	25
2.1. Resumen.....	25
2.2. Abstract	25
2.3. Introducción	26
2.4. Metodología	31
2.5. Resultados – Discusión	32
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de articulación.....**¡Error! Marcador no definido.**

Índice de figuras

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

El análisis de clima laboral, es de mucha importancia tanto en las instituciones públicas como en las privadas, lo que se busca es la optimización las necesidades de los servidores y el fortalecimiento institucional. Según Iglesias y Sánchez (2015), “El clima organizacional repercute en la motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología, disciplina en la cual el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas” (p.456).

Es de vital importancia el clima laboral en las empresas, ya que permite saber en que situación se encuentran los servidores, ya sean públicos como privados, conocer cuales son las fortalezas y debilidades de las actividades que se cumplen en la empresa y que permita a la postre corrección y el análisis, para que se cumplan con los objetivos de los equipos de trabajo.

En este sentido, se debe enfocar en conocer y analizar el clima laboral de los servidores públicos del sector administrativo para identificar los diversos criterios, razones, para evidenciar los efectos del clima laboral en los equipos de trabajo y que a la postre se podrá evidenciar si se cumple con las metas de la EPMAPS.

(EPMAPS, 2021), La dependencia municipal encargda de la gestión del agua en el Distrito Metropolitano de Quito, desde la captación en las fuentes hasta el manejo de las aguas residuales urbanas pasando por todo el proceso de conducción, potabilización, distribución y recolección de las aguas residuales.

Desde el 2019, año que inició la administración del Alcalde de Quito, ha existido una coyuntura municipal, donde se ha evidenciado inestabilidad institucional, debido que gerentes y mandos medios han sido removidos en reiteradas ocasiones, así como también personal operativo. Es así que han pasado seis gerentes en la administración, empezando por el primer gerente quien asumió en mayo de 2019, sustituido por el gerente subrogante y este quien ha sido señalado por casos de corrupción en la empresa. El tercer gerente no duró ni dos semanas en el cargo y que fue reemplazado en junio de 2020, de igual manera el cuarto gerente que prácticamente no duró nada al frente de la empresa, ya en marzo de 2021 asume como el quinto gerente, quien se mantiene en el cargo hasta octubre del mismo año.

Ya en 2021 tras sesión de Concejo Metropolitano, removió de la Alcaldía, quien fungía como burgomaestre, al mismo tiempo el Vicealcalde asumió como nuevo Alcalde, entonces en medio de la inestabilidad en el cabildo quiteño y el 25 de octubre de 2021, es designado el sexto gerente de la

Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, quien se mantiene en el cargo hasta la actualidad.

Problema de investigación

Ante la inestabilidad en funcionarios de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, las necesidades y obligaciones de la empresa, no han estado alineadas para así atender las necesidades de los ciudadanos. Descuido, falta de comunicación, la no coordinación entre equipos de trabajo ha retrasado los procesos, mantenimientos de vehículos, llegar al punto de crisis que no existe ni gasolina en los vehículos de las institución, a eso sumado que la empresa ha estado envuelta en diversos casos de corrupción con empresas privadas y que, a su vez se han suspendido contratos y pagos por existir indicios de corrupción.

Es así que, las empresas públicas, son las que siempre se encuentran en el ojo de las autoridades de control y de la opinión pública, ya que es importante la rendición de cuentas y así transparentar la gestión, también la participación efectiva con la ciudadanía y ratificar el compromiso de servicio alineada a la gestión municipal. Tener un buen clima organizacional es un punto importante en la empresa y permite realizar un óptimo trabajo con buena actitud entre los funcionarios administrativos y operativos, provoca un rendimiento correcto y así cumplir con las necesidades y requerimientos de los ciudadanos de Quito.

Es así que explicado con anterioridad se evidencia una pregunta problemática: ¿Cómo analizar el clima laboral en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito?.

Objetivo general

Analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de los servidores administrativos en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

Objetivos específicos

- Contextualizar sobre los fundamentos teóricos sobre el clima laboral.
- Diagnosticar los niveles de clima organizacional en los servidores administrativos en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.
- Determinar la relación entre si existe satisfacción y el desempeño de los funcionarios administrativos de la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento de Quito.
- Validar a través de criterio de especialistas y realizar las pertinentes modificaciones.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

El estudio sobre el clima laboral que se realiza y engloba todo lo que tiene que ver con los funcionarios administrativos, en ese sentido los beneficiarios directos es el área administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, ya que un clima laboral adecuado en los servidores administrativos garantiza una excelente gestión municipal.

Además la investigación beneficiará a los ciudadanos de la Ciudad de Quito que utilicen los servicios que brindan los servidores administrativos, porque si existe un buen clima laboral, se brindará una gestión y servicio de calidad, que con los funcionarios proactivos y motivados, cumplan con las metas en la EPMAPS, además de brindar una excelente imagen institucional hacia los usuarios de la empresa.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL

1.1. Contextualización general del estado del arte

El clima laboral es importante, porque permite conocer como se encuentra la estructura laboral de los trabajadores, del como se encuentran y como es el desempeño. Existen varias definiciones que proporcionan información para entender mejor el concepto base de clima laboral y organizacional. Según define (Chiavenato I. , Administración de recursos humanos, 2011) al clima laboral como “ambiente más cercano e inmediato a la organización. Por tanto, es el ambiente específico de cada organización; cada una tiene su propio ambiente de trabajo del cual se obtiene sus entradas y en el que coloca sus salidas o resultados” (24).

Por su parte (Olivera Yuliana, 2021) menciona “el clima organizacional tiene su fundamentación en el estado emocional de cada trabajador y como cada uno de ellos actúan ante situaciones propias de la organización, como la comunicación, liderazgo, motivación, relaciones interpersonales, entre otros” (p.4). Esto se puede evidenciar en la reacción que puede tener un trabajador al presentarse alguna situación en la empresa, ya sea buena o mala.

En las empresas se puede entender al clima laboral como el medio ambiente, donde se desarrollan todas las actividades ya sean administrativas como operativas de los equipos de trabajo, que se debe trabajar de la mano, tanto empresa como trabajadores, es decir, según (López, 2020) “si la organización no transmite a sus miembros la situación real, entonces es imposible esperar que el personal retroalimente a la organización acerca de la situación actual” (p.5). Esto quiere decir que en las empresas se debe monitorear el clima organizacional con periodicidad, posteriormente se evidenciará en la motivación del personal, el desempeño que se realice y posteriormente se verá en la productividad de la empresa.

(Chiavenato, 2011) “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización” (p.6).

En este sentido organizacional, (Cortéz Diego, 2019) define “el clima organizacional como una mezcla delicada de interpretaciones o percepciones, que en una organización hacen las personas de sus trabajos o roles. Son las percepciones de los miembros del grupo las que definen el clima” (p.150).

Hay que tener en cuenta una parte fundamental que (Iglesias Annia, 2019) manifiesta: La teoría del clima organizacional, de Rensis Likert, Psicologo estadounidense, que pudiera decirse que se aborda el tema desde la percepción desde los trabajadores y directivos. Dicha teoría es fundada en el año 1948 y plantea el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones

organizacionales que estos perciben y en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. (p.2)

Entonces (Luna Olga, 2019) afirma “el clima organizacional es un tema abordable en diferentes estados de la administración pública y privada, cuando el clima laboral es desagradable crea desventajas en la empresa, lo que puede llevar a la baja producción de la misma” (p.2)

En este sentido las empresas tanto públicas como privadas están sujetas a cambios, evoluciones, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento, tanto interno como externo. Entonces afirma (Gómez Ivonne, 2020) “La estructura de cada una de estas organizaciones deben guardar una estrecha relación de la misión, visión y objetivos institucionales con respecto a la función del Estado como un todo” (p.3).

Litwin y Stringer (Johnny Gonzáles, 2021), (como se cita en Clima organizacional en el sector público Latinoamericano) se plantea que el clima organizacional depende de seis dimensiones, entre ellas está “la estructura (percepción de las obligaciones, de las reglas, políticas de la empresa), responsabilidad individual (sentimiento de autonomía en actividades y responsabilidades diarias), remuneración (percepción de equidad en la remuneración de las funciones)”, riesgos y toma de decisiones (percepción de riesgo y capacidad para decidir la presencia de personal idóneo) apoyo (sentimientos de amistad entre el personal) tolerancia al conflicto (confianza que el individuo coloca en el clima de organización) (p.4).

De igual manera se manifiesta acerca de los equipos y los líderes de esos equipos, quienes son los que garantizan la satisfacción a sus equipos de trabajo, estos deben ir de la mano siempre, con un buen clima laboral, a través de un liderazgo eficiente, una correcta comunicación, para así alcanzar los objetivos propuestos y que los subordinados tengan una percepción adecuada sobre los procesos, igualmente una excelente comunicación y buena calidad de las relaciones en los equipos de trabajo. Es así que (Zeta Adolfo, 2020) afirma “La teoría del comportamiento organizacional, postula que, el liderazgo organizacional (variable de nivel grupal) y el clima organizacional (variable de nivel organizacional), entre otras variables, tienen relación con la satisfacción laboral (variable resultado)” (p.2).

Por esta razón se debe tener presente cuáles son las características del clima organizacional, (Salazar Erick, 2021) evidencia: Las características del clima organizacional:

Estructura: Es la percepción que tiene los miembros de las reglas, procedimientos, trámites, etc, que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Facultamiento (Empowerment): Es el sentimiento que tienen los empleados de su autonomía en la toma de decisiones de su trabajo.

Recompensa: Es la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

Desafío: Sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa cuando hay un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia del apoyo mutuo parte de los directivos y de los empleados.

Estándares: Es la percepción acerca de las normas de rendimiento de la organización.

Conflictos: Es el grado en que aceptan los conflictos los superiores y subordinados entre ellos, enfrentando los problemas y solucionandolos.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización. Es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (p.6)

En las empresas tanto públicas como privadas es importante la cultura organizacional, entonces (González-Díaz, 2020) considera "Como un recurso estratégico que posee el valor de asegurar la continuidad y permanencia de las organizaciones. En otras palabras, la cultura organizacional no es algo palpable y que solo puede ser observada en razón de sus efectos y consecuencias"(p.3). Esto es un punto importante sobre la cultura organizacional y cómo se evidencia, es decir, interactúan el uno con el otro y todo lo que tiene que ver en los equipos de trabajo, las cuestiones no perceptibles y que a la postre estas influyen en los objetivos y tareas de la empresa.

(Chiavenato, Desempeño laboral, 2009) "El desempeño laboral se define como la conducta del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Establece la estrategia individual para conseguir los objetivos ansiados" (p.340).

La cultura organizacional lo que busca es reconocer las capacidades de los equipos de trabajo y así interactuar, la realización de objetivos, esto permite un mejor trabajo. Y es que según (Helena, 2019):

Hablar de cultura organizacional y sus implicaciones desde el construccionismo social, nos coloca ante la necesidad de estudiar este fenómeno desde la comprensión que hacen los sujetos de sus prácticas discursivas, integradas en el lenguaje, a partir del intercambio entre individuos que se establece como parte de las relaciones construidas en un contexto cultural determinado, en este caso, la organización laboral. (p.9)

Por otro lado para la evaluación del desempeño según (Chiang Vega, 2015) describe: Es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipo,

Además es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en que medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. (p.2)

Hay que tener en cuenta que para que un trabajador ya sea público o privado debe tener un sentido de pertenencia en la empresa, además debe sentir que su trabajo es valorado, un buen ambiente que a la postre represente una efectiva productividad. En este sentido (Rivera, 2014) asegura cuales pueden ser los factores que afecten el desempeño laboral como es: “el clima organizacional; es importante, pues, que las organizaciones mantengan un clima organizacional adecuado para lograr contar con empleados comprometidos que ayuden a obtener mejores resultados en la productividad y en la consecución de los objetivos organizacionales” (p.4).

Una pieza en la empresa en beneficio para una buena gestión en sus grupos de trabajo, es la comunicación interna, es así que (Paradinas, 2020) menciona “La comunicación interna es clave para la actividad y para mantener un buen clima laboral y fomentar un sentimiento de pertenencia de las personas que la integran”(p.5). En este sentido tener una buena comunicación facilita resolver dificultades tanto dentro como fuera de la empresa, permite la colaboración optima de todos los equipos de trabajo, a su vez permite realizar los procesos adecuados y tener una buena imagen institucional.

Si bien La comunicación ha existido en todos los ámbitos sociales siempre, la comunicación interna tiene sustentos teóricos (Mónica Viñarás, 2020) “hasta principios de la década de los 90, la práctica de la misma comienza a instalarse en las empresas a finales de los 70 y principios de los 80. Se trataba de acciones relacionadas con el departamento de Recursos Humanos” (p.3).

(Basantes, 2021) Orientación al trabajo: Lo que más se valora en esta organización es el logro de uno de los objetivos, la estructura organizativa se adapta a las exigencias para alcanzarlos, priman como valores muy importantes el trabajo en equipo y la colaboración y se aprecian mucho los procedimientos flexibles para ello, están muy bien vistas la innovación, la creatividad y las ideas. (p.13)

(Pedraza, 2020)“La satisfacción laboral es que se trata de un fenómeno caracterizado por las emociones y actitudes de los trabajadores, que tienen relación con la consecución de metas y resultados en las organizaciones; de ahí la relevancia de hacerlos sentir valiosos” (p.2).

En cuanto al marco legal, cabe recalcar que las leyes en Ecuador es de suma importancia tanto en el sector público como en el privado.

En el plano legal, en este sentido, en (Ecuador, 2008), manifiesta en su artículo 33: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y

base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (p.19)

Así mismo en cuanto a la administración pública, en su artículo 227 (Ecuador, Ministerio de Defensa, 2008) señala: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p.120).

En cuanto a la Ley Orgánica de Servicio Público en su artículo 2 afirma: (LOSEP, 2020) El servicio público y la carrera Administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (p.6)

En su artículo 53 (LOSEP, 2020) señala: Del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano. Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público para cumplir con los preceptos de esta Ley. (p.40)

El diagnóstico es una parte fundamental, por esa razón al evidenciar en investigaciones previas, encontramos que para el año 2013, se ha realizado la última evaluación del clima laboral, que han arrojado los siguientes resultados:

(EPMAPS, 2013) Por medio de contratación directa de consultoría No- CDC-EP-GHD-01-2013 la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito realizó la evaluación del desempeño. Promedio general de la Empresa:

Evaluación del desempeño 2013: 91.63%

El promedio final en el 2013 es “Muy bueno” de acuerdo a la escala de valores acordada para la evaluación. Great Place to Work, realizó para la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito una evaluación del clima laboral de la Empresa con los siguientes resultados que se sintetizan así: -Aspectos por debajo del nivel de mercado: Comunicación, Coordinación, Visión, Integridad, Vida personal, Equidad en el trato, Ausencia de favoritismo, Justicia y la Fraternidad

- Consensos inusuales (Fortalezas relativas): Entorno de trabajo y la Hospitalidad

- Cuestionamientos inusuales (Debilidades relativas): Vida personal, Justicia y la Fraternidad
- Indecisiones inusuales: Información, Confiabilidad, Desarrollo, Vida personal, Equidad en el trato, Ausencia de favoritismo, Justicia y la Fraternidad
- Riesgos manifiestos: Información, Equidad en el trato y la Capacidad de apelación
- Oportunidades manifiestas: Desarrollo
- Índice del Ambiente Laboral: 54,2 (Nivel Insuficiente)
- Avance (disminución de la brecha frente a la excelencia): -10,1%
- Cumplimiento: 0,0%
- Índice del Ambiente Laboral Objetivo: 63,9 (satisfactorio)
- Prioridades: Desarrollo, Fraternidad y Justicia en el trato a las personas. (p.14)

1.2. Proceso investigativo metodológico

El método cuantitativo, Según (Sampieri Hernández, 2014) “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.6).

Este trabajo está basado en un enfoque cuantitativo, debido a que es un análisis del clima laboral y como influye en el desempeño de los servidores administrativos en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito que es de vital importancia para tener clara la situación de la empresa. En este sentido este trabajo es descriptivo, porque se realiza un estudio y permite recopilar información a un grupo de personas. Se analizan los datos de la encuesta aplicada y así obtener una información detallada del clima laboral y su influencia en el desempeño de los servidores administrativos de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

En cuanto a la técnica para la recolección de datos, se realiza mediante encuestas realizadas a los servidores administrativos de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito. El instrumento, la encuesta que permite conocer en que estado se encuentra el clima laboral y partir de eso realizar un análisis con los resultados obtenidos y para esto se debe tener presente que la población son los servidores administrativos de la empresa, es decir 400 personas y para la muestra no probabilística que según (Pimienta Lastra, 2000) “son informales o arbitrarias y se basan en supuestos generales sobre la distribución de las variables en la población” (p.4). Es por esa razón para la muestra se ha tomado a 35 servidores administrativos en total, por motivos de disponibilidad desde la Dirección de Talento Humano y se evidencia en las siguiente tabla:

Tabla 1

Direcciones seleccionadas

Gerencia General	10
Dirección de Comunicación Social y Transparencia	10
Departamento de Desarrollo del Talento Humano	15
Total	35

Fuente: Elaboración propia

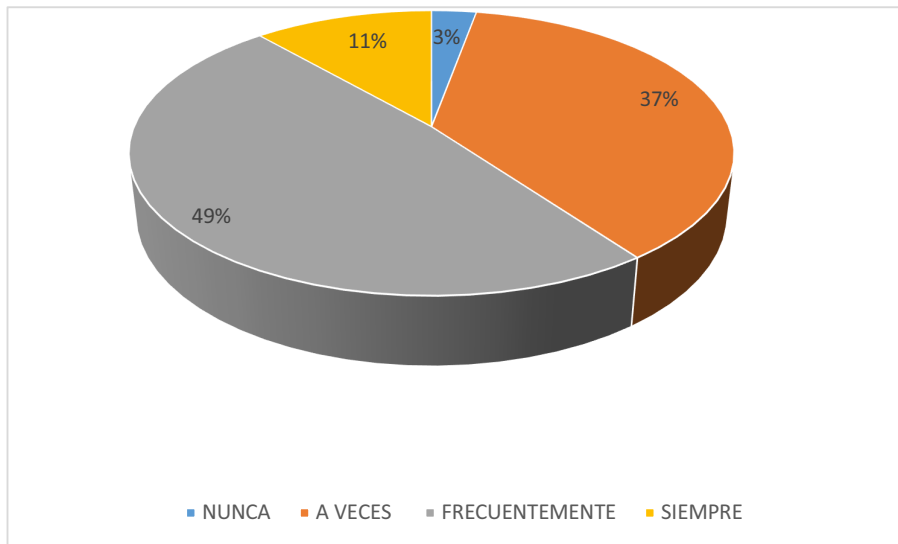
1.3. Análisis de resultados

Según las encuestas que se realizarán sobre clima laboral, se han obtenidos los siguientes resultados:

Pregunta 1: ¿Cree que existe un excelente ambiente de trabajo?

Figura 1

Ambiente de trabajo.



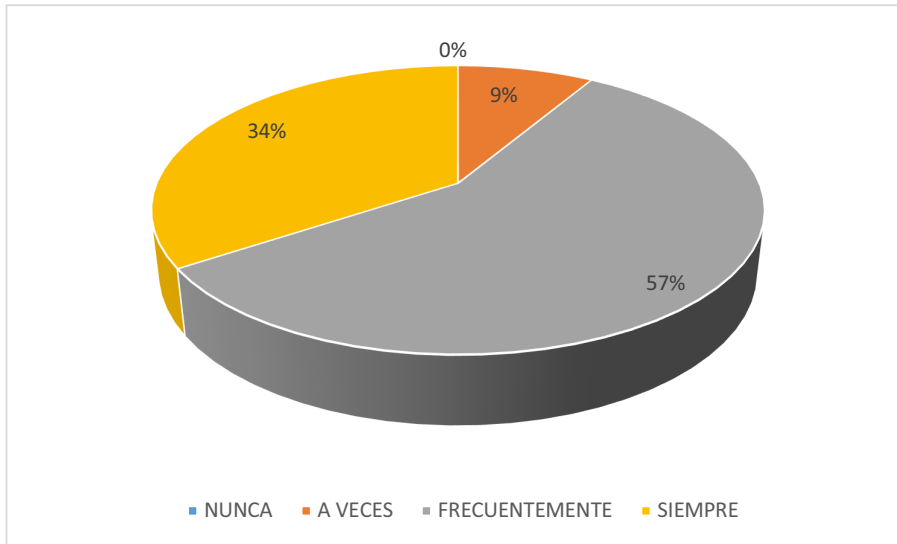
Según los encuestados el 49% cree que frecuentemente existe un excelente ambiente de trabajo, el 37% dice que a veces existe un excelente ambiente de trabajo, el 11% afirma que siempre existe un excelente ambiente de trabajo y el 3% cree que nunca existe un excelente ambiente de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 2 ¿Disfruta cada tarea que realiza en el trabajo?

Figura2.

Tareas en el trabajo.



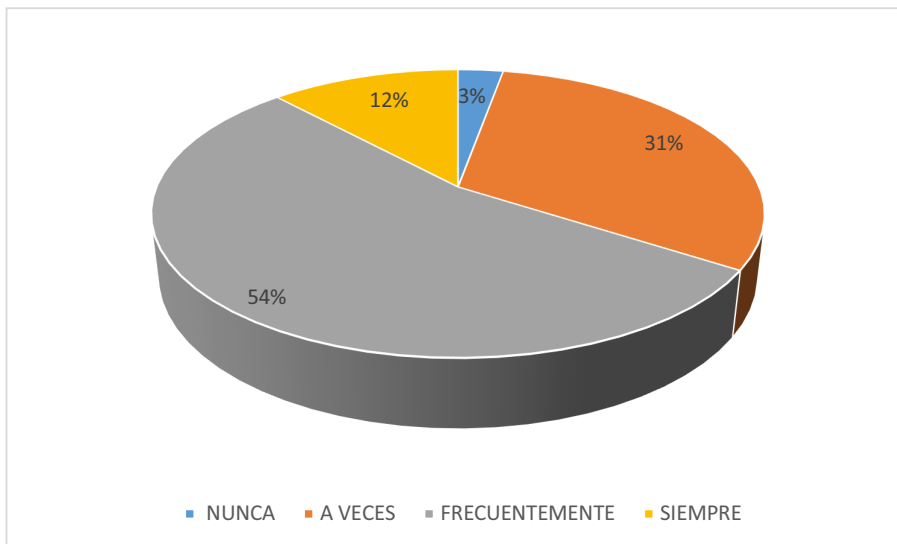
Según los datos, el 57% dice que frecuentemente disfruta cada tarea que realiza en el trabajo, el 34% que siempre disfruta cada tarea que realiza, el 9% dice que a veces disfruta cada tarea que realiza en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 3 ¿Fluye la comunicación en la empresa?

Figura 3

Comunicación fluida.



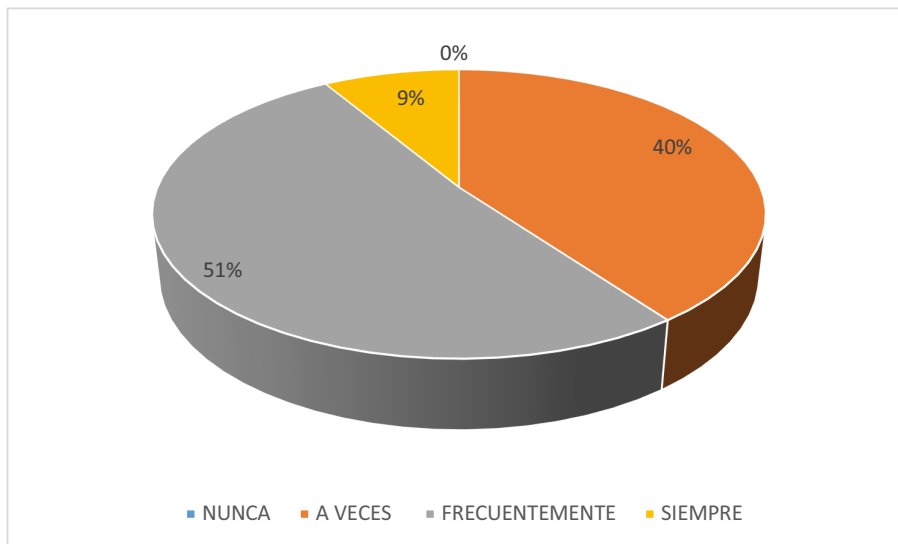
Según los datos, el 54% cree que fluye la comunicación en la empresa, el 31% a veces fluye a la comunicación en la empresa, el 12% que siempre fluye la comunicación y el 3% que nunca fluye la comunicación en la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 4 ¿Existe coordinación entre los equipos de trabajo?

Figura 4

Coordinación en los equipos.



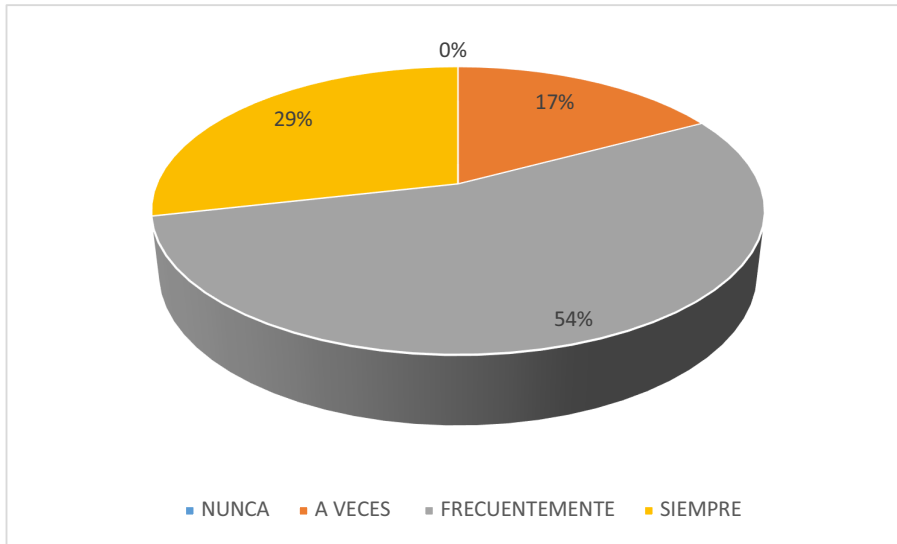
Según los encuestados, el 51% cree que existe coordinación entre los equipos de trabajo, el 40% que a veces existe coordinación en los equipos de trabajo y el 9% que siempre hay coordinación entre los equipos de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 5 ¿Puede entablar conversación fluida con los compañeros de trabajo?

Figura5:

Conversa fluida.



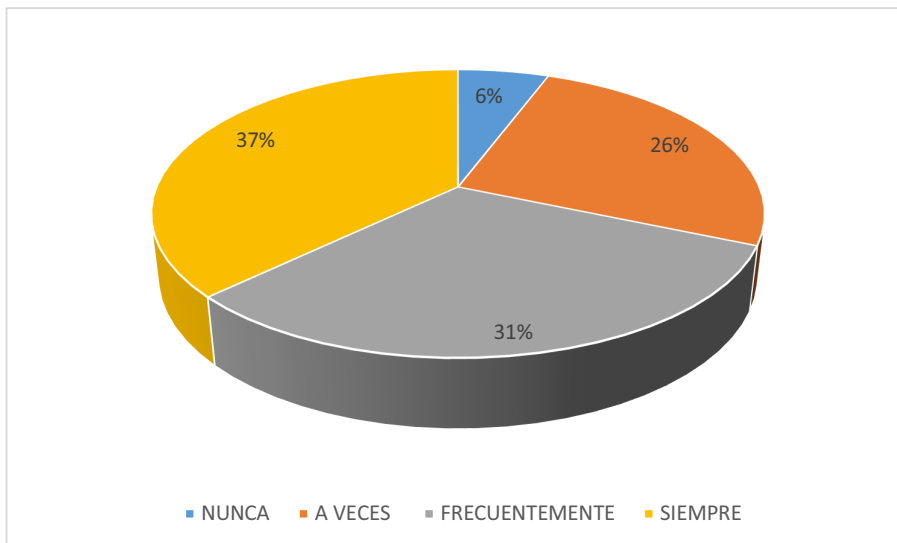
Según los encuestados, el 54% afirma que frecuentemente puede entablar conversación fluida con los compañeros de trabajo, el 29% que siempre puede entablar conversación fluida con los compañeros de trabajo y el 17% a veces puede entablar conversación fluida con los compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 6: ¿Existe libertad para hablar con sus superiores?

Figura 6

Hablar con sus superiores.



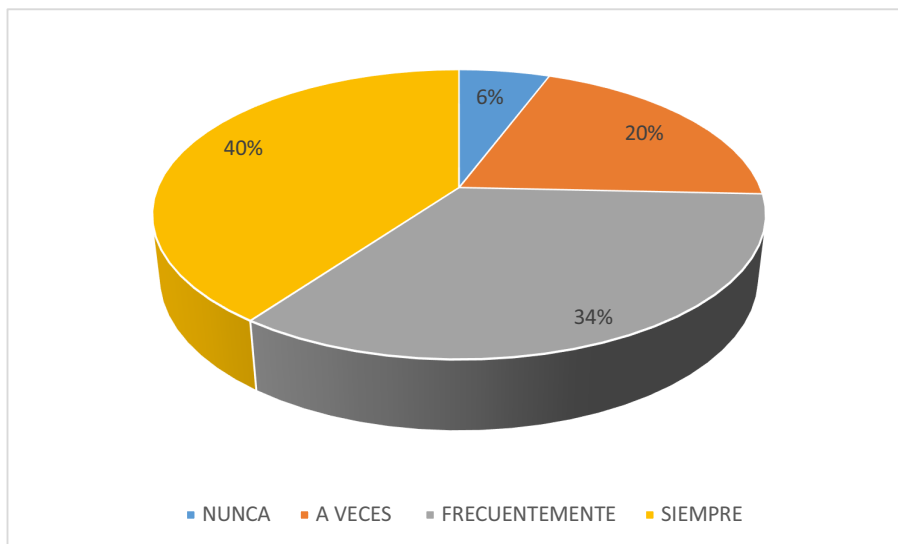
Según los encuestados, el 37% cree que siempre existe libertad para hablar con sus superiores, el 31% frecuentemente existe libertad para hablar con sus superiores, el 26% considera que a veces tiene libertad para hablar con sus superiores y el 6% nunca tiene libertad para hablar con sus superiores.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 7: ¿Su superior tiene confianza en usted?

Figura 7

Confianza con su superior



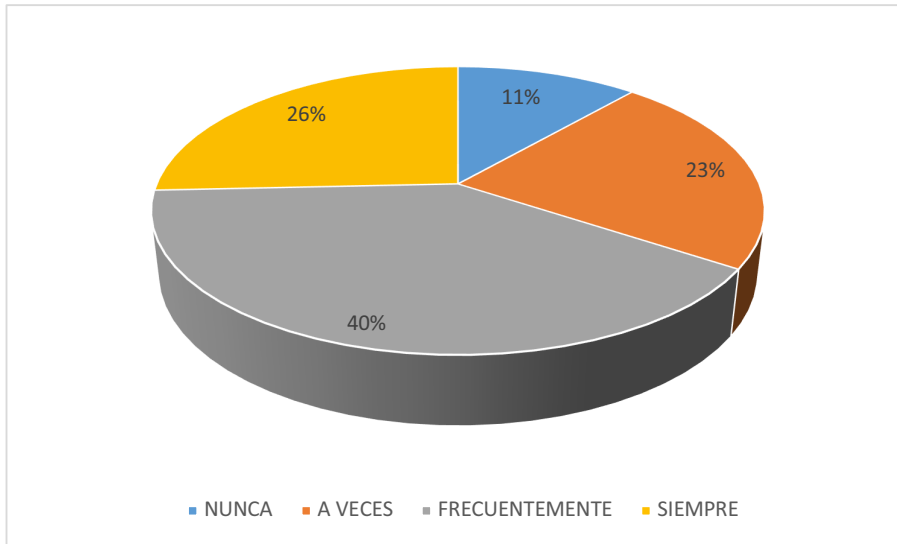
Según los encuestados, el 40% cree su superior le tiene confianza, el 34% que frecuentemente su superior le tiene confianza, 20% que a veces su superior le tiene confianza y el 6% nunca le tiene confianza.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 8: ¿Le motivan sus superiores al realizar su trabajo?

Figura 8

Motivación al realizar su trabajo



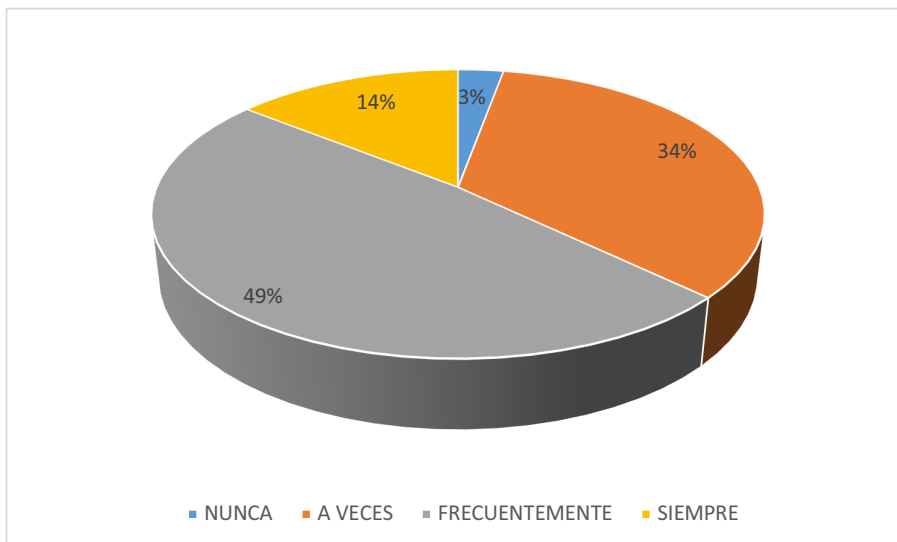
Según los encuestados, el 40% cree que frecuentemente sus superiores le motivan al realizar su trabajo, el 26% siempre sus superiores le motivan al realizar su trabajo, el 23% a veces le motivan sus superiores al realizar su trabajo y el 11% nunca le motivan al realizar su trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 9: ¿Sus superiores valoran su trabajo?

Figura 9

Valorar el trabajo



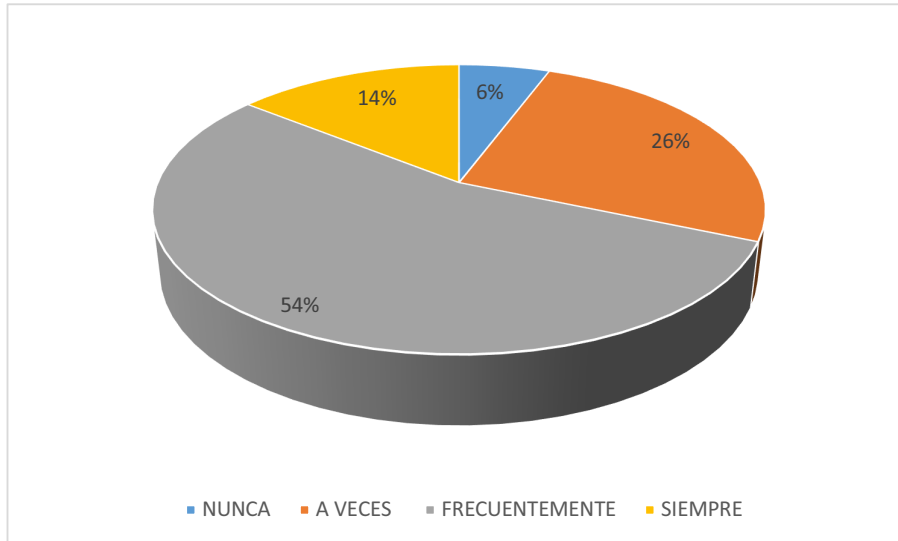
Según los encuestados, el 49% cree que sus superiores valoran su trabajo, el 34% a veces sus superiores valoran su trabajo, el 14% afirma que siempre sus superiores valoran su trabajo y el 3% cree que nunca valoran su trabajo sus superiores.

Fuente: elaboración Propia.

Pregunta 10: ¿Ante una situación inesperada, su superior reacciona de la mejor manera?

Figura 10

Situación inesperada y reacción



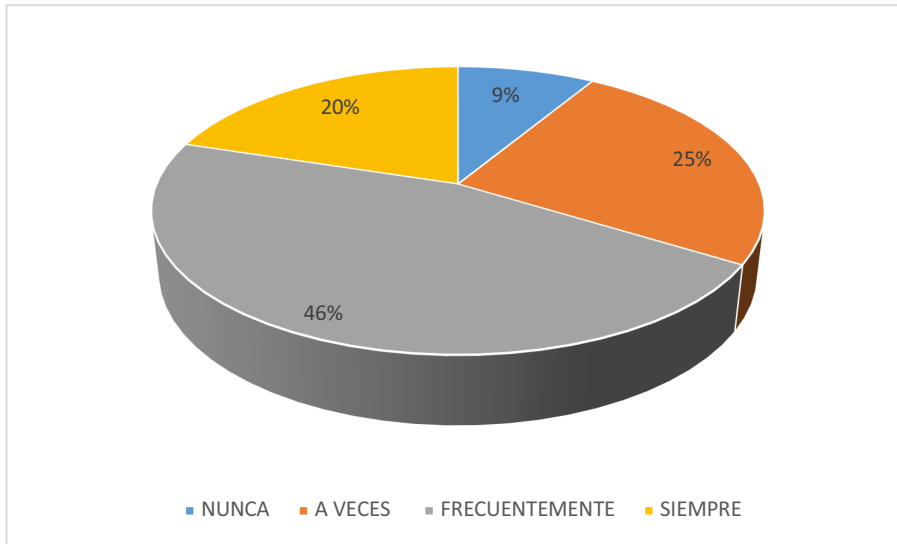
Según los encuestados, el 54% cree que frecuentemente ante una situación inesperada, su superior reacciona de la mejor manera, el 26% a veces ante una situación inesperada, su superior reacciona de la mejor manera, el 14% siempre ante una situación inesperada, su superior reacciona de la mejor manera y el 6% nunca ante situación inesperada su superior reacciona de la mejor manera.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 11: ¿La cantidad de trabajo que le proporcionan es la adecuada?

Figura 11

Cantidad de trabajo



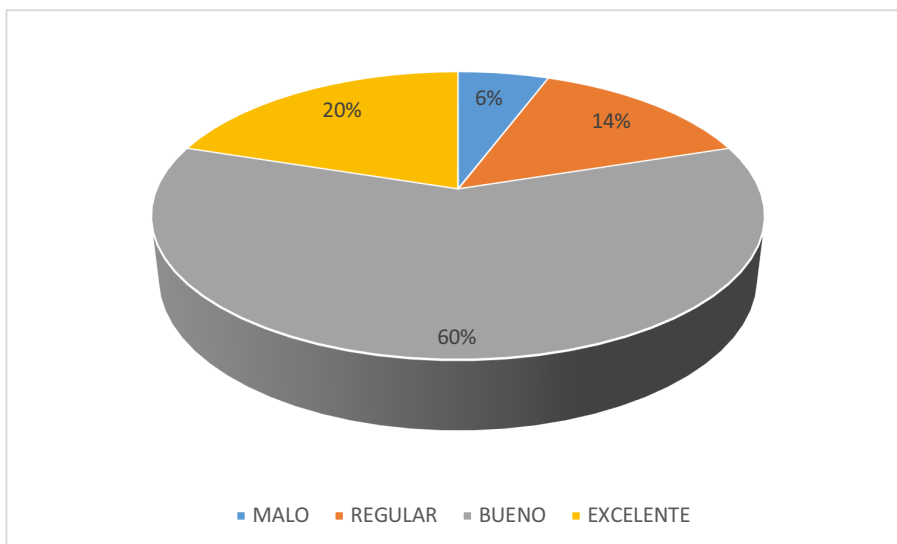
Según los encuestados, el 46% cree que la cantidad de trabajo que le proporcionan es la adecuada, el 25% considera que la cantidad de trabajo que le proporcionan es la adecuada, el 20% cree que la cantidad de trabajo que le proporcionan es la adecuada y el 9% piensa que nunca la cantidad de trabajo que le proporcionan es la adecuada.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 12: ¿Cómo percibe la importancia que se le da a su trabajo en la empresa?

Figura 12

Importancia que se da a su trabajo



Según los encuestados, el 60% considera bueno como percibe la importancia que se le da a su trabajo en la empresa, el 20 % cree excelente como percibe la importancia que se le da a su trabajo, el 14 %

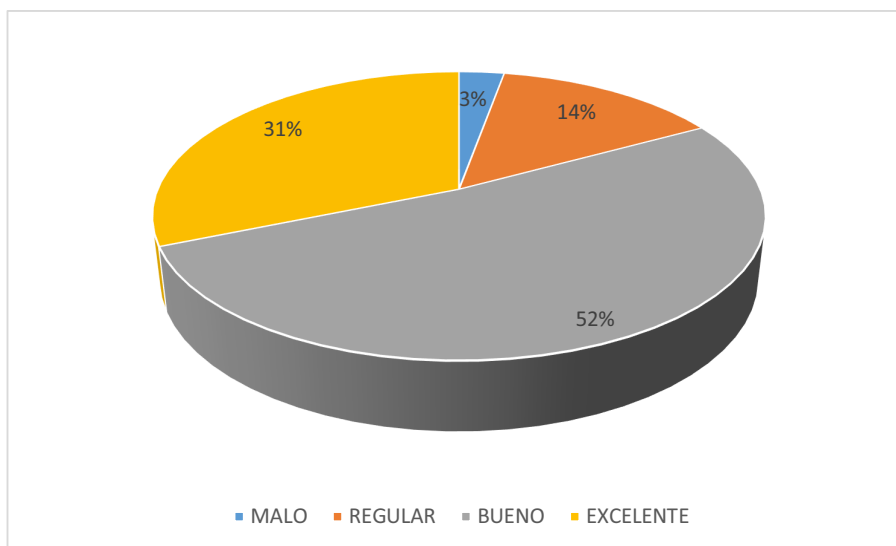
cree regular como percibe la importancia que se le da a su trabajo y el 6% cree malo como percibe la importancia que se le da a su trabajo en la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta: 13 ¿Son adecuadas las condiciones de equipos, herramientas y espacios que dispone el trabajador para realizar su trabajo?

Figura 13

Condiciones adecuadas para realizar su trabajo



Según los encuestados, el 52% cree que son buenas y adecuadas las condiciones de equipos, herramientas y espacios que dispone el trabajador para realizar su trabajo, el 31% considera que son excelentes y adecuadas las condiciones para realizar su trabajo, el 14 % considera regular las condiciones para realizar su trabajo y el 3% cree que son malas las condiciones para realizar su trabajo.

Fuente: Elaboración Propia.

Pregunta 14: ¿Tiene alguna observación para mejorar el clima laboral en la empresa?

Tabla 2

Codificación pregunta abierta

-Mejor comunicación

-Revisión constante de equipos de trabajo y herramientas

-Respeto

-Mejor planificación.

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL

2.1. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el clima laboral y como influye en el desempeño de los servidores administrativos de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito. A través de una encuesta con una población de 400 servidores administrativos y por motivos de disponibilidad desde la Dirección de Talento Humano se realizó una muestra no probabilística con 35 servidores administrativos y así evidenciar como se encontró el clima laboral en la Empresa. Los resultados de la investigación determinó que el 49% cree que existe un excelente ambiente de trabajo, el 57% disfruta cada tarea que realiza, el 54% determinó que fluye la comunicación en la empresa, el 51% cree que existe coordinación entre los equipos de trabajo, el 54% cree que puede entablar conversación fluida con los compañeros, el 37% que existe libertad para hablar con sus superiores, el 40% manifestó que su superior le tiene confianza, el 40% que sus superiores le motivan al realizar el trabajo, el 49% cree que sus superiores valoran su trabajo, el 54% piensa que ante una situación inesperada, sus superiores reaccionan de la mejor manera, el 46% cree que la cantidad de trabajo es la adecuada, el 60% percibe la importancia que se le da a su trabajo, el 52% piensa que son adecuadas las condiciones para realizar su trabajo, además se consideró que debería existir mejor comunicación, revisar constantemente de los equipos de trabajo y las herramientas, también que exista respeto en los equipos de trabajo y una mejor planificación. Los resultados son importantes para la contribución positiva del clima laboral y en el desempeño de los servidores administrativos de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

a. Palabras clave:

Clima laboral; Cultura organizacional; Desempeño laboral; Comunicación.

2.2. Abstract

The objective of this research was to analyze the work environment and how it influences the performance of the administrative employees of the Metropolitan Public Company of Potable Water and Sanitation of Quito. Through a survey with a population of 400 administrative employees and for reasons of availability from the Human Resources Department, a non-probabilistic sample was made with 35 administrative employees to show how the work environment was found in the Company. The results of the research determined that 49% believe that there is an excellent work environment, 57% enjoy each task they perform, 54% determined that communication flows in the company, 51% believe that there is coordination between work teams, 54% believe that they can have a fluid conversation with their colleagues, 37% that they are free to talk to their superiors, 40% stated that their superior has confidence in them, 40% that their superiors motivate them when performing their

work, 49% believe that their superiors value their work, 54% think that when faced with an unexpected situation, their superiors react in the best way, 46% believe that the amount of work is adequate, 60% perceive the importance given to their work, 52% think that the conditions for performing their work are adequate, in addition, it was considered that there should be better communication, constant review of work equipment and tools, also that there is respect in the work teams and better planning. The results are important for the positive contribution of the work environment and the performance of the administrative employees of the Metropolitan Public Company of Drinking Water and Sanitation of Quito.

a. Keywords

Working environment; Organizational culture; Job performance; Communication.

2.3. Introducción

El análisis de clima laboral, es de mucha importancia tanto en las instituciones públicas como en las privadas, lo que se busca es la optimización las necesidades de los servidores y el fortalecimiento institucional. Según Iglesias y Sánchez (2015), “El clima organizacional repercute en la motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología, disciplina en la cual el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas” (p.456).

Es de vital importancia el clima laboral en las empresas, ya que permite saber en que situación se encuentran los servidores, ya sean públicos como privados, conocer cuales son las fortalezas y debilidades de las actividades que se cumplen en la empresa y que permita a la postre corrección y el análisis, para que se cumplan con los objetivos de los equipos de trabajo.

En este sentido, se debe enfocar en conocer y analizar el clima laboral de los servidores públicos del sector administrativo para identificar los diversos criterios, razones, para evidenciar los efectos del clima laboral en los equipos de trabajo y que a la postre se podrá evidenciar si se cumple con las metas de las EPMAPS.

Como objetivo general se planteó, Analizar el clima laboral y como influye en el desempeño de los servidores administrativos en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

En ese sentido, (EPMAPS, 2021), la dependencia municipal encargada de la gestión del agua en el Distrito Metropolitano de Quito, desde la captación en las fuentes hasta el manejo de las aguas residuales urbanas pasando por todo el proceso de conducción, potabilización, distribución y recolección de las aguas residuales.

Desde el 2019, año que inició la administración del Alcalde de Quito, ha existido una coyuntura municipal, donde se ha evidenciado inestabilidad institucional, debido que gerentes y mandos medios

han sido removidos en reiteradas ocasiones, así como también personal operativo. Es así que han pasado seis gerentes en la administración, empezando por el primer gerente quien asumió en mayo de 2019, sustituido por el gerente subrogante y este quien ha sido señalado por casos de corrupción en la empresa. El tercer gerente no duró ni dos semanas en el cargo y que fue reemplazado en junio de 2020, de igual manera el cuarto gerente que prácticamente no duró nada al frente de la empresa, ya en marzo de 2021 asume como el quinto gerente, quien se mantiene en el cargo hasta octubre del mismo año.

Ya en 2021 tras sesión de Concejo Metropolitano, removi6 de la Alcaldia, quien fungía como burgomaestre, al mismo tiempo asumi6 el Vicealcalde como nuevo Alcalde, entonces en medio de la inestabilidad en el cabildo quiteño y el 25 de octubre de 2021, es designado el sexto gerente de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, quien se mantiene en el cargo hasta la actualidad.

Ante la inestabilidad en funcionarios de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, las necesidades y obligaciones de la empresa, es así que, las empresas públicas, son las que siempre se encuentran en el ojo de las autoridades de control y de la opinion pública, ya que es importante la rendición de cuentas y así transparentar la gestión, también la participación efectiva con la ciudadanía y ratificar el compromiso de servicio alineada a la gestión municipal. Es así que con lo explicado se evidencia una pregunta problemática: ¿Cómo analizar el clima laboral en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito?.

Clima laboral

El clima laboral es importante, porque permite conocer como se encuentra la estructura laboral de los trabajadores, del como se encuentran y como es el desempeño. Existen varias definiciones que proporcionan información para entender mejor la el concepto base de clima laboral y organizacional. Según define (Chiavenato I. , Administración de recursos humanos, 2011) al clima laboral como “ambiente más cercano e inmediato a la organización. Por tanto, es el ambiente específico de cada organización; cada una tiene su propio ambiente de trabajo del cual se obtiene sus entradas y en el que coloca sus salidas o resultados” (24).

En las empresas se puede entender al clima laboral como el medio ambiente, donde se desarrollan todas las actividades ya sean administrativas como operativas de los equipos de trabajo, que se debe trabajar de la mano, tanto empresa como trabajadores, es decir, según (L6pez, 2020) “si la organización no transmite a sus miembros la situación real, entonces es imposible esperar que el personal retroalimente a la organización acerca de la situación actual” (p.5). Esto quiere decir que en las empresas se debe monitorear el clima organizacional con perioricidad, posteriormente se

evidenciara en la motivación del personal, el desempeño que se realice y posteriormente se verá en la productividad de la empresa.

Clima Organizacional

(Chiavenato, 2011) “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización” (p.6).

En este sentido organizacional, (Cortéz Diego, 2019) define “el clima organizacional como una mezcla delicada de interpretaciones o percepciones, que en una organización hacen las personas de sus trabajos o roles. Son las percepciones de los miembros del grupo las que definen el clima” (p.150).

Hay que tener en cuenta una parte fundamental que (Iglesias Annia, 2019) manifiesta: La teoría del clima organizacional, de Rensis Likert, Psicólogo estadounidense, que pudiera decirse que se aborda el tema desde la percepción desde los trabajadores y directivos. Dicha teoría es fundada en el año 1948 y plantea el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. (p.2)

De igual manera se manifiesta acerca de los equipos y los líderes de esos equipos, quienes son los que garantizan la satisfacción a sus equipos de trabajo, estos deben ir de la mano siempre, con un buen clima laboral, a través de un liderazgo eficiente, una correcta comunicación, para así alcanzar los objetivos propuestos y que los subordinados tengan una percepción adecuada sobre los procesos, igualmente una excelente comunicación y buena calidad de las relaciones en los equipos de trabajo.

Litwin y Stringer (Johnny Gonzáles, 2021), (como se cita en Clima organizacional en el sector público Latinoamericano) se plantea que el clima organizacional depende de seis dimensiones, entre ellas está “la estructura (percepción de las obligaciones, de las reglas, políticas de la empresa), responsabilidad individual (sentimiento de autonomía en actividades y responsabilidades diarias), remuneración (percepción de equidad en la remuneración de las funciones)”, riesgos y toma de decisiones (percepción de riesgo y capacidad para decidir la presencia de personal idóneo) apoyo (sentimientos de amistad entre el personal) tolerancia al conflicto (confianza que el individuo coloca en el clima de organización) (p.4).

Por esta razón se debe tener presente cuáles son las características del clima organizacional, (Salazar Erick, 2021) evidencia: Las características del clima organizacional:

Estructura: Es la percepción que tiene los miembros de las reglas, procedimientos, trámites, etc, que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Facultamiento (Empowerment): Es el sentimiento que tienen los empleados de su autonomía en la toma de decisiones de su trabajo.

Recompensa: Es la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

Desafío: Sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa cuando hay un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia del apoyo mutuo parte de los directivos y de los empleados.

Estándares: Es la percepción acerca de las normas de rendimiento de la organización.

Conflictos: Es el grado en que aceptan los conflictos los superiores y subordinados entre ellos, enfrentando los problemas y solucionándolos.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización. Es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (p.6)

Cultura Organizacional

En las empresas tanto públicas como privadas es importante la cultura organizacional, entonces (González-Díaz, 2020) considera "Como un recurso estratégico que posee el valor de asegurar la continuidad y permanencia de las organizaciones. En otras palabras, la cultura organizacional no es algo palpable y que solo puede ser observada en razón de sus efectos y consecuencias"(p.3). Esto es un punto importante sobre la cultura organizacional y cómo se evidencia, es decir, interactúan el uno con el otro y todo lo que tiene que ver en los equipos de trabajo, las cuestiones no perceptibles y que a la postre estas influyen en los objetivos y tareas de la empresa.

La cultura organizacional lo que busca es reconocer las capacidades de los equipos de trabajo y así interactuar, la realización de objetivos, esto permite un mejor trabajo. Y es que según (Helena, 2019):

Hablar de cultura organizacional y sus implicaciones desde el construccionismo social, nos coloca ante la necesidad de estudiar este fenómeno desde la comprensión que hacen los sujetos de sus prácticas discursivas, integradas en el lenguaje, a partir del intercambio entre individuos que se establece como parte de las relaciones construidas en un contexto cultural determinado, en este caso, la organización laboral. (p.9)

Desempeño Laboral

(Chiavenato, Desempeño laboral, 2009) “El desempeño laboral se define como la conducta del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Establece la estrategia individual para conseguir los objetivos ansiados” (p.340).

Por otro lado para la evaluación del desempeño según (Chiang Vega, 2015) describe: Es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipo, Además es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en que medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. (p.2)

Hay que tener en cuenta que para que un trabajador ya sea público o privado debe tener un sentido de pertenencia en la empresa, además debe sentir que su trabajo es valorado, un buen ambiente que a la postre represente una efectiva productividad. En este sentido (Rivera, 2014) asegura cuales pueden ser los factores que afecten el desempeño laboral como es: “el clima organizacional; es importante, pues, que las organizaciones mantengan un clima organizacional adecuado para lograr contar con empleados comprometidos que ayuden a obtener mejores resultados en la productividad y en la consecución de los objetivos organizacionales” (p.4).

(Pedraza, 2020)“La satisfacción laboral es que se trata de un fenómeno caracterizado por la emociones y actitudes de los trabajadores, que tienen relación con la consecución de metas y resultados en las organizaciones; de ahí la relevancia de hacerlos sentir valiosos” (p.2).

Comunicación

Una pieza en la empresa en beneficio para una buena gestión en sus grupos de trabajo, es la comunicación interna, es así que (Paradinas, 2020) menciona “La comunicación interna es clave para actividad y para mantener un buen clima laboral y fomentar un sentimiento de pertenencia de las personas que la integran”(p.5). En este sentido tener una buena comunicación facilita resolver dificultades tanto dentro como fuera de la empresa, permite la colaboración optima de todos los equipos de trabajo, a su vez permite realizar los procesos adecuados y tener una buena imagen institucional.

Si bien La comunicación ha existido en todos los ámbitos sociales siempre, la comunicación interna tiene sustentos teóricos (Mónica Viñarás, 2020) “hasta principios de la década de los 90, la práctica de la misma comienza a instalarse en las empresas a finales de los 70 y principios de los 80. Se trataba de acciones relacionadas con el departamento de Recursos Humanos” (p.3).

(Basantes, 2021) Orientación al trabajo: Lo que más se valora en esta organización es el logro de uno de los objetivos, la estructura organizativa se adapta a las exigencias para alcanzarlos, priman como valores muy importantes el trabajo en equipo y la colaboración y se aprecian

mucho los procedimientos flexibles para ello, están muy bien vistas la innovación, la creatividad y las ideas. (p.13)

2.4. Metodología

Para el desarrollo de la investigación, se realizó el instrumento de medición, tipo encuesta de 14 preguntas, se evaluó cuatro factores: clima laboral, clima organizacional, desempeño laboral, comunicación, (anexo 1). El método cuantitativo, Según (Sampieri Hernández, 2014) “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (6).

Este trabajo está basado en un enfoque cuantitativo, debido a que es un análisis del clima laboral y como influye en el desempeño de los servidores administrativos en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito que es de vital importancia para tener clara la situación de la empresa. En este sentido este trabajo es descriptivo, porque se realiza un estudio y permite recopilar información a un grupo de personas. Se analizan los datos de la encuesta aplicada y así obtener una información detallada del clima laboral y su influencia en el desempeño de los servidores administrativos de la Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.

En cuanto a la técnica para la recolección de datos, se realiza mediante encuestas realizadas a los servidores administrativos de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito. El instrumento, la encuesta que permite conocer en que estado se encuentra el clima laboral y partir de eso realizar un análisis con los resultados obtenidos y para esto se debe tener presente que la población son los servidores administrativos de la empresa, es decir 400 personas y para la muestra no probabilística que según (Pimienta Lastra, 2000) “son informales o arbitrarias y se basan en supuestos generales sobre la distribución de las variables en la población” (p.4). Es por esa razón para la muestra se ha tomado a 35 servidores administrativos en total, por motivos de disponibilidad desde la Dirección de Talento Humano y se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 2

Direcciones seleccionadas

Gerencia General	10
Dirección de Comunicación Social y Transparencia	10
Departamento de Desarrollo del Talento Humano	15
Total	35

Fuente: Elaboración propia

2.5. Resultados – Discusión

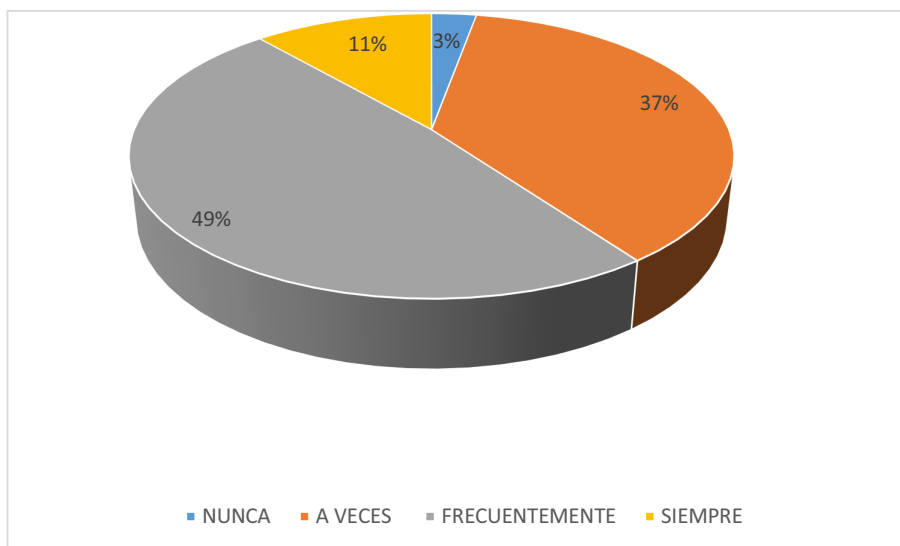
Luego de analizar los cuatro factores de la investigación, se obtuvo como resultado que el clima laboral se encuentra favorable, siendo el punto más alto la comunicación, que tiene que ver con la comunicación que existe en los equipos de trabajo y con los superiores de la empresa y uno de los puntos bajos es la coordinación entre los equipos de trabajo, que tiene que ver con el desempeño laboral.

El total de los servidores administrativos encuestados 35, es el 14% de 400, 100%. En la categoría de Direcciones encuestadas, Gerencia General tuvo 10 servidores administrativos, el 4%, la Dirección de Comunicación Social y Transparencia tuvo 10 servidores públicos, es decir el 4% y el Departamento de Desarrollo de Talento Humano, tuvo 15 servidores públicos, es decir el 6%.

Según los encuestados, lo que se expone en la figura 1, el 49% cree que frecuentemente existe un excelente ambiente de trabajo, el 37% dice que a veces existe un excelente ambiente de trabajo, el 11% afirma que siempre existe un excelente ambiente de trabajo y el 3% cree que nunca existe un excelente ambiente de trabajo.

Figura 1

Ambiente de trabajo, Clima laboral.

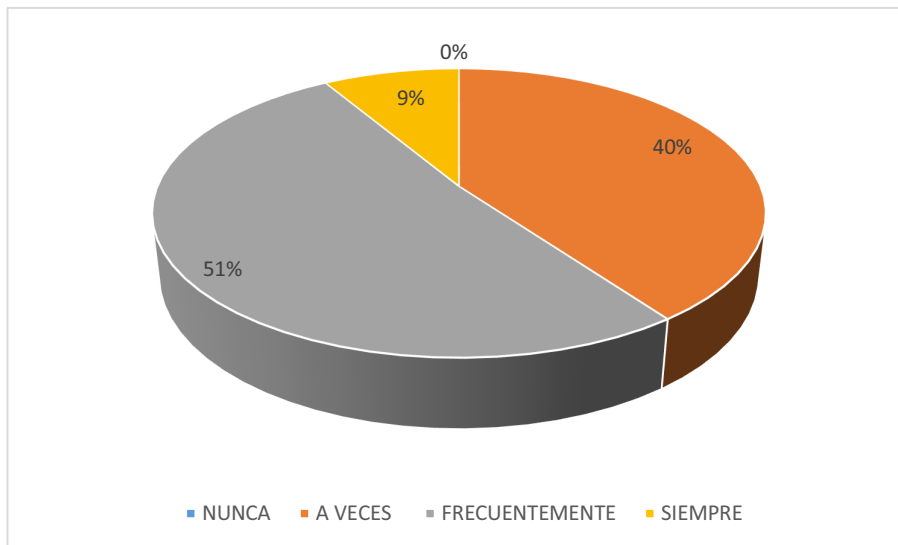


Fuente: Elaboración Propia.

Según los encuestados, y como se evidencia en la figura 2, el 51% cree que existe coordinación entre los equipos de trabajo, el 40% que a veces existe coordinación y el 9% que siempre hay coordinación entre los equipos de trabajo.

Figura 2

Clima organizacional, Coordinación en los equipos de trabajo.

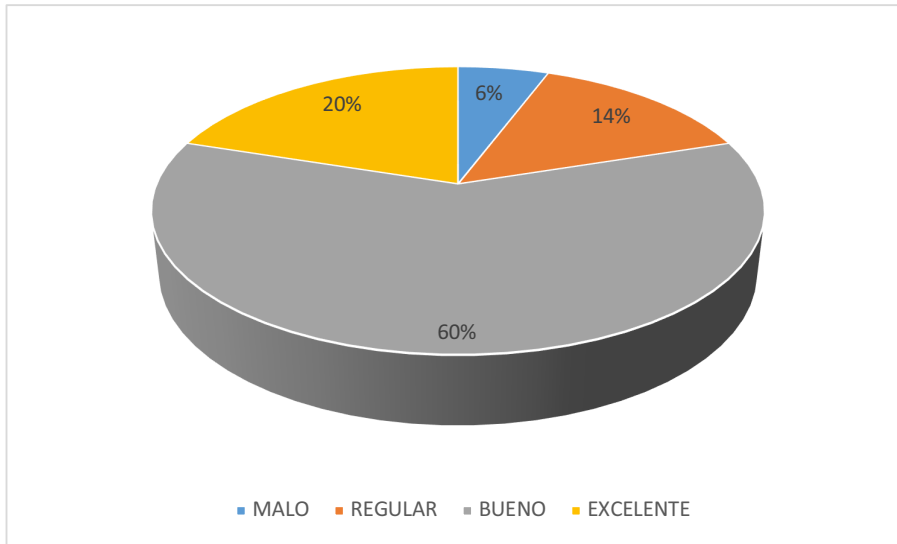


Fuente: Elaboración propia.

Según los encuestados, en cuanto a la cultura organizacional, según la figura3, el 60% considera bueno como percibe la importancia que se le da a su trabajo en la empresa, el 20 % cree excelente como percibe la importancia que se le da a su trabajo, el 14 % cree regular como percibe la importancia que se le da a su trabajo y el 6% cree malo como percibe la importancia que se le da a su trabajo en la empresa.

Figura 3

Importancia que se da a su trabajo, Clima organizacional.

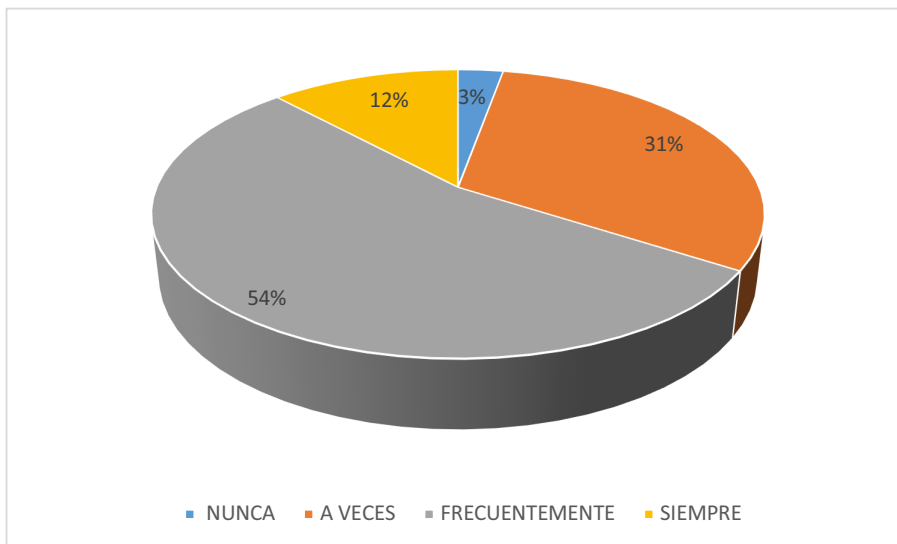


Fuente: Elaboración propia.

Según los datos, como se evidencia en la figura 4, el 54% cree que fluye la comunicación en la empresa, el 31% a veces fluye a la comunicación en la empresa, el 12% que siempre fluye la comunicación y el 3% que nunca fluye la comunicación en la empresa.

Figura 4

Comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al análisis sobre observaciones por parte de los servidores públicos encuestados para mejorar el clima laboral de la empresa se evidencia en la tabla 2.

Tabla 2

Codificación pregunta abierta

-Mejor comunicación

-Revisión constante de equipos de trabajo y herramientas

-Respeto

-Mejor planificación.

Fuente: Elaboración propia.

Discusión

En el estudio que se realizó en en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, se analizó cuatro factores, clima laboral, clima organizacional, desempeño laboral, comunicación. Además se ha analizó la confianza, los equipos de trabajo, motivación y condiciones de trabajo. Es por esa razón de manera en general los resultados muestran una impresión positiva del clima laboral, además se aprecia que factores notables como la confianza, los equipos de trabajo, valoración, reacción ante situaciones inesperadas.

En cuanto a la comunicación se evidenció que es un punto favorable entre los equipos de trabajo, que permite que fluya la comunicación en los equipos de trabajo y eso genera satisfacción en el trabajo. Las condiciones adecuadas de los equipos, la herramientas en que dispone el servidor administrativo, permite que se realice un trabajo correcto y exista satisfacción laboral, es por eso que se define a la satisfacción laboral, según (Castro, 2009) “como la actitud positiva o estado emocional que resulta de valoración del trabajo”(p.4). Además se manifestó la confianza que tiene los superiores con los servidores administrativos siempre se manifiesta, esto es un punto importante a la hora de tener libertad para hablar con los equipos de trabajo y superiores, de igual manera valorar su trabajo.

Además se evidenció un positivo ambiente de trabajo, y es que es un punto importante, porque se disfruta cada tarea que se realiza en el trabajo. En cuanto al clima organizacional se evidenció que existe coordinación en los equipos de trabajo. En cuanto al desempeño laboral que es bueno como se percibe la importancia que se le da al trabajo que se realiza en la empresa. (Salas PRS D. H., 2012) “es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales”(p.9).

De esta manera podría afirmarse que los datos mostrados en la investigación, se evidenció niveles de satisfacción el el trabajo al realizar las tareas, existe confianza y motivación, existe una buena condiciones en los equipos, las herramientas y los espacios que disponen los servidores administrativos de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito. Los datos han mostrado ser positivos y se evidencia que existe un clima laboral favorable en cuanto al los factores de clima laboral, clima organizacional, el desempeño laboral y la comunicación, se evidenció

niveles de satisfacción el el trabajo al realizar las tareas, existe confianza y motivación, para la toma de decisiones, confianza, liderazgo de los superiores y productividad en los equipos de trabajo.

CONCLUSIONES

- En cuanto a los fundamentos teóricos examinados, se encontró una importante cantidad de textos, investigaciones y estudios previos, que posibilitan tener conocimiento más amplio sobre el clima laboral. En el Ecuador se puede encontrar diferentes investigaciones sobre el clima laboral en instituciones del sector público que permite mejor la comprensión sobre el tema.
- El desarrollo de la investigación permitió diagnosticar sobre los niveles del clima laboral, donde existen puntos positivos acerca del clima laboral, de como se encuentra la comunicación, así como también la confianza entre los superiores y los servidores administrativos, además de la importancia que se percibe al trabajo que se realiza en la Empresa Pública Metropolitano de Agua Potable y Saneamiento de Quito.
- Se ha determinado que existe niveles positivos en la satisfacción laboral en los servidores administrativos, con un nivel aceptable de comunicación, confianza, así como también que son adecuadas las condiciones que dispone en el trabajo y de esa manera realizar sus actividades ya que esto es bueno trabajar en un ambiente positivo, además de mejorar la productividad.
- Los especialistas han considerado que el análisis de clima laboral y como influye es viable, pues permite tener conocimiento previo acerca del tema y realizar las correcciones adecuadas para mejorar el ambiente de trabajo en la empresa.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar más investigaciones sobre el mismo tema en las instituciones públicas, que pudiera incluir estrategias de mejora al clima laboral, extender más factores de estudio.
- Se recomienda realizar un Análisis interno con más periodicidad en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, y es que la última consultoría y análisis de clima laboral en la empresa fue en el año 2013, lo que permitirá establecer un esquema de seguimiento y evaluación a todos los servidores públicos.
- Existen otros factores del clima laboral que pueden complementar para continuar con esta investigación, en ese sentido establecer una mejora en la organización periódicamente.
- Se recomienda incrementar más los soportes requeridos para desempeñar un mejor trabajo.

Tabla 3

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL / ESCUELA DE POSGRADOS
FORMATO PARA DESCRIBIR LOS APORTES A LA INVESTIGACIÓN Y
VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD EN EL TRABAJO DE TITULACIÓN –
(RESUMEN INV+VCS)**

(según el Instructivo de Estructura y Normas de Trabajos de Titulación para Grado y Posgrado UISRAEL 2021)

Estudiante(s):	Alex Santiago Yanez Zaquinaula
Programa de maestría:	Administración Pública
Proyecto desarrollado:	Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de los servidores administrativos en el Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito
Fecha de entrega final del TT:	19/03/2022
Línea de investigación institucional a la cual tributa el proyecto:	Gestión Integrada de Organizaciones y Competitividad Sostenible
Beneficiarios directos e indirectos del proyecto:	
<p>El estudio sobre el clima laboral que se realiza y engloba todo lo que tiene que ver con los funcionarios administrativos, en ese sentido los beneficiarios directos es el área administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, ya que un clima laboral adecuado en los servidores administrativos garantiza una excelente gestión municipal.</p> <p>Además la investigación beneficiara a los ciudadanos de la Ciudad de Quito que utilicen los servicios que brindan los servidores administrativos, porque si existe un buen clima laboral, se brindará una gestión y servicio de calidad, que con los funcionarios proactivos y motivados, cumplan con las metas en la EPMAPS, además de brindar una excelente imagen institucional hacía los usuarios de la empresa.</p>	
Resumen de los aportes de la investigación para el área del conocimiento	
<p>Luego de analizar los cuatro factores de la investigación, se obtuvo como resultado que el clima laboral se encuentra favorable, siendo el punto más alto la comunicación, que tiene que ver con la comunicación que</p>	

existe en los equipos de trabajo y con los superiores de la empresa y uno de los puntos bajos es la coordinación entre los equipos de trabajo, que tiene que ver con el desempeño laboral.

El total de los servidores administrativos encuestados 35, es el 14% de 400, 100%. En la categoría de Direcciones encuestadas, Gerencia General tuvo 10 servidores administrativos, el 4%, la Dirección de Comunicación Social y transparencia tuvo 10 servidores públicos, es decir el 4% y el Departamento de Desarrollo de Talento Humano, tuvo 15 servidores públicos, es decir el 6%.

Según los encuestados, lo que se expone en la figura 1, el 49% cree que frecuentemente existe un excelente ambiente de trabajo, el 37% dice que a veces existe un excelente ambiente de trabajo, el 11% afirma que siempre existe un excelente ambiente de trabajo y el 3% cree que nunca existe un excelente ambiente de trabajo.

Resumen de los aportes de vinculación con la sociedad: empresas, organizaciones y comunidades

En el estudio que se realizó en en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito, se analizó cuatro factores, clima laboral, clima organizacional, desempeño laboral, comunicación. Además se ha analizó la confianza, los equipos de trabajo, motivación y condiciones de trabajo. Es por esa razón de manera en general los resultados muestran una impresión positiva del clima laboral, además se aprecia que factores notables como la confianza, los equipos de trabajo, valoración, reacción ante situaciones inesperadas.

En cuanto a la comunicación se evidenció que que es un punto favorable entre los equipos de trabajo, que permite que fluya la comunicación en los equipos de trabajo y eso genera satisfacción en el trabajo. Las condiciones adecuadas de los equipos, la herrmaientas en que dispone el servidor adminstrativo, permite que se realice un trabajo correcto y exista satisfacción laboral, es por eso que se define a la satisfacción laboral, Además se manifiestó la confianza que tiene los superiores con los servidores administrativos siempre se manifiesta, esto es un punto importante a la hora de tener libertad para hablar con los equipos de trabajo y superiores, de igual manera valorar su trabajo.


Además se evidenció un positivo ambiente de trabajo, y es que es un punto importante, porque se disfruta cada tarea que se realiza en el trabajo. En cuanto al clima organizacional se evidenció que existe

coordinación en los equipos de trabajo. En cuanto al desempeño laboral que es bueno como se percibe la importancia que se le da al trabajo que se realiza en la empresa.

De esta manera podría afirmarse que los datos mostrados en la investigación, se evidenció niveles de satisfacción el el trabajo al realizar las tareas, existe confianza y motivación, existe una buena condiciones en los equipos, las herramientas y los espacios que disponen los servidores administrativos de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito. Los datos han mostrado ser positivos y se evidencia que existe un clima laboral favorable en cuanto al los factores de clima laboral, clima organizacional, el desempeño laboral y la comunicación, se evidenció niveles de satisfacción el el trabajo al realizar las tareas, existe confianza y motivación, para la toma de decisiones, confianza, liderazgo de los superiores y productividad en los equipos de trabajo.

Nota: se adjunta al proyecto

Firmas de responsabilidad:

Estudiante	Profesor-tutor del proyecto	Coordinador del programa de maestría
		

Revisado por:

Coordinación de Vinculación con la Sociedad	Coordinación de Investigación

Validación de la propuesta

Tabla 4
Descripción de perfil de validadores

Nombres y Apellidos	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
Mgs. Paola Rodríguez	10	Mgs. en Talento Humano	Jefa de Desarrollo de Talento Humano de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito.
Mgs. Andrea Sarango	7	Mgs. En Talento Humano	Profesional (CO)

Fuente: Elaboración de la autora

Resultados de la validación

Tabla 5

Escala de evaluación de criterios

CRITERIOS	EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Impacto				X	
Aplicabilidad				X	
Conceptualización			X		
Actualidad				X	
Calidad Técnica			X		
Factibilidad			X		
Pertinencia					X

Fuente: Elaboración de la autora

Tabla 6*Escala de evaluación de criterios*

CRITERIOS	EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Impacto				X	
Aplicabilidad				X	
Conceptualización			X		
Actualidad					X
Calidad Técnica				X	
Factibilidad			X		
Pertinencia				X	

Fuente: Elaboración de la autora

BIBLIOGRAFÍA

-<http://www.aguaquito.gob.ec>

-Iglesias Armenteros, Annia Lourdes, & Sánchez García, Zenia Tamara (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3),455-457.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180039699016>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.

Olivera, Y, Leyva, L, Napán, A. (2021). Clima rganizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, Volumen 8 (2), 4.

López, S. Vásquez, C. Vladez, L. Estudio Socio Educativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística. *Revista Iberoamericana para la la Investigación y el Desarrollo Educativo*, Volumen 11(21), 5.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. Spi, sf.*

Cortés-Rodríguez, Diego Alejandro; Leal Pacheco Soledad (2019) Conceptualización; Administración, Burocracia y Organización, ¿Es el management un sistema adaptativo complejo?, análisis desde las escuelas de pensamiento. Una aproximación preliminar a la temática. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*. Vol. 17-01 de enero-junio.

Armenteros, A. L. I., Esperón, J. M. T., & Pérez, Y. M. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 562-569.

Luna Montesdeoca, O. Y., Armendariz, C. R., & Andrade Zamora, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Gómez, I. Vargas, M. Peñafiel, J. Alvarado, P. Comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Volumen 6 (2), 3.

González, J, Ramirez, R, Terán, N, Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina*, Volumen 5 (1), 4.

Chiavenato, I. (2009). *Desempeño laboral*. México.: McGrawHill.

Rivera, B. C., Muriel, F. C. V., & Nova, M. R. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de negocios*, 5(10), 69-73.

Zeta Vite, A., Benites Guerrero, C. D., Jiménez Chinga, R., & Abanto Cerna, L. (2020). Clima organizacional y lideraz- go de servicio como antecedente de la satisfacción laboral en una institución educativa rural. *Revista Conrado*, 16(76), 113-122.

Salazar E, Alvarado D, Holguín G. (2021). Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Volumen 7 (5). 6.

González-Díaz, R. R., & Ledesma, K. N. F. (2020). Cultura organizacional y Sustentabilidad empresarial en las Pymes durante crisis periodos de confinamiento social. *CIID Journal*, 1(1), 28-41.

Reyes Hernández, J., & Moros Fernández, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1), 201-217.

Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165.

Márquez, M. D. C. P. (2020). Importancia de la comunicación interna en la gestión del conflicto: empresa y mujer. *aDResearch: Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, (22), 214-227.

Abad, M. V. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación Interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación y Hombre*, (16), 335-354.

Basantes, Estefanía. (2021). Diseño de estrategias de mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional de la Municipalidad de Ambato. Quito. UISRAEL.Administración Pública.13.

Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Defensa.gob.ec. 19. <https://www.defensa.gob.ec>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Defensa.gob.ec. 120. <https://www.defensa.gob.ec>

Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. (2020) Ley Orgánica de Servicio Público. Superbancos.gob.ec. 6. <https://www.superbancos.gob.ec>

Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. (2020) Ley Orgánica de Servicio Público. Superbancos.gob.ec. 40. <https://www.superbancos.gob.ec>

https://www.aguaquito.gob.ec/downloads/InformesGestion/resumen_ejecutivo_2013.pdf

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández, Collado, Carlos, Carlos y Baptista Lucio, Pilar "Capítulo 1. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias" en *Metodología de la investigación*, sexta edición, McGraw Hill Education, México, 2014, pp. 2-21.

Pimienta Lastra, Rodrigo. (2000). Encuestas probabilísticas vs. No probabilísticas. *Política y Cultura*, 13, 2000, pp. 263-276

Castro, M. G. A., Padilla, J. M. C., & Ramírez, S. M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.

Salas PRS, Díaz HL, Pérez HG. Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*. 2012;26(4):604-617.

Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación Ciencias Sociales*, Volumen 17 (2), 245-256.

Daza Corredor, A., Beltrán García, L. de J., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76.

Bada-Quispe O, Salas-Sánchez R, Castillo-Saavedra E, Arroyo-Rosales E, Carbonell-García C. Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. **Medisur** [revista en Internet]. 2020 [citado 2021 Ene 5]; 18(6):[aprox. 6 p.].

Benavides Benítez, Valentina Krupskaya (2013). Desarrollo de un plan de mejoramiento del clima y la cultura organizacional en la procuraduría general del estado. Quito. UISRAEL. Administración de Empresas. 164p.

Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad aten primaria*, 9, 76-78.

Bulla, C. M. F. (2010). Metodología de la investigación. *Revista Docencia Universitaria*, 11(1), 169-172.

Hidalgo, I. V. (2005). Tipos de estudio y métodos de investigación. *Recuperado el Noviembre de, 20*.



Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. URL Disponible: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.

Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & sociedad*, 2(2), 219-234.

ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO DE ENCUESTA

Análisis de clima laboral

 yanezsantiago3@gmail.com (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

1.- ¿Cree que existe un excelente ambiente de trabajo? *

Nunca

A veces

Frecuentemente

Siempre

2.-¿Disfruta cada tarea que realiza en el trabajo? *

Nunca

A veces

Frecuentemente

Siempre

3.-¿Fluye la comunicación en la empresa? *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

4.-¿Existe coordinación entre los equipos de trabajo? *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

5.-¿Puede entablar conversación fluida con los compañeros de trabajo? *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

6.-¿Existe libertad para hablar con sus superiores? *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

7.-¿Su superior tiene confianza en usted? *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

8.-¿Le motivan sus superiores al realizar su trabajo? *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

9.-¿Sus superiores valoran su trabajo? *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

10.-¿Ante una situación inesperada, su superior reacciona de la mejor manera? *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

11.-¿La cantidad de trabajo que le proporcionan es la adecuada? *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

12.-¿Cómo percibe la importancia que se le da a su trabajo en la empresa? *

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

13.-¿Son adecuadas las condiciones de equipos, herramientas y espacios que dispone el trabajador para realizar su trabajo? *

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

14.-¿Tiene alguna observación para mejorar el clima laboral en la empresa? *

Tu respuesta _____

Enviar

Borrar formulario

Anexo 2

Formato solicitud

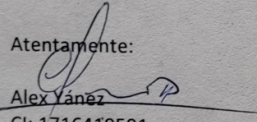
Quito, 15 de marzo 2022

Paola Rodríguez
Jefa de Desarrollo de Talento Humano de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito
Presente

De mi consideración:

Yo, Alex Santiago Yanez, con cédula de ciudadanía No.- 1716419591, maestrante de la carrera de Administración Pública en la Universidad Israel, el cual estoy realizando el proyecto previo a la titulación con el tema: "Análisis del clima laboral y como influye en el desempeño de los servidores administrativos en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito". Me dirijo a usted para solicitarle muy comedidamente, me otorgue el permiso pertinente para realizar una encuesta a diferentes servidores administrativos de la empresa, la cual se encuentra en el siguiente link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeqps5DLCTZiEYydk5MWoyLjg7BJE5Oe6tRg4VsHak4kCQFig/viewform?usp=sf_link la que ha sido aprobada previamente por mi tutor. Esto será únicamente con fines académicos.
Por la favorable atención que dé a mi pedido, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente:


Alex Yanez
Ci: 1716419591

Recibido
2022-03-15

Paola Rodríguez 0960349606
Andrés Sarango 0998932830