

La calidad de vida laboral y el desempeño empresarial en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, Ecuador

The quality of working life and business performance in the Municipal Drinking Water and Sewerage Company of Riobamba, Ecuador

MAGDALA DE JESÚS LEMA ESPINOZA

<https://orcid.org/0000-0002-2122-5810>

mlema@unach.edu.ec

Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador

CARMEN MAGALI COBEÑA ORDOÑEZ

<https://orcid.org/0000-0001-6484-4112>

mcobena@unach.edu.ec

Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador

JOSÉ ARMANDO ESTRADA HERNÁNDEZ

<https://orcid.org/0000-0003-3950-6984>

estradaja1962@gmail.com

Universidad de Oriente, Cuba

Como citar este artículo: Lema, Espinoza, M. J., Cobeña Ordoñez, C. M. y Estrada Hernández, J. A. (2023). La calidad de vida laboral y el desempeño empresarial en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, Ecuador. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 14, 102-112. <https://anuarioeco.uo.edu.ec>

RESUMEN

El objetivo del artículo es analizar la calidad de vida laboral y el desempeño en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, Ecuador. Se estudia el contenido de las variables que se investigan argumentando la importancia de la calidad del entorno de trabajo para un alto desempeño empresarial. Se caracteriza la situación de la empresa seleccionada. Se demostró que el objetivo fundamental de la empresa es proporcionar el servicio de agua potable y saneamiento a la población local, considerando la calidad de vida laboral. Sin embargo, los incumplimientos en sus obligaciones para satisfacer las demandas de la población de Riobamba en cuanto los servicios que presta indican que su desempeño no es alto. Entre las causas destaca, que no se ha logrado crear todas las condiciones para que el trabajador pueda satisfacer sus necesidades materiales, sociales y espirituales y se reproduzca como ser social.

Palabras clave: Calidad de vida laboral, desempeño empresarial, entorno laboral adecuado, servicio de agua potable, servicio de alcantarillado.

ABSTRACT

The objective of the article is to analyze the quality of working life and performance in the Municipal Drinking Water and Sewerage Company of Riobamba, Ecuador. The content of the variables that are investigated is studied, arguing the importance of the quality of the work environment for high business performance. And the situation of the selected company is characterized. It was demonstrated that the fundamental objective of the company is to provide the drinking water and sanitation service to the local population, considering the quality of working life. However, the breaches of its obligations to satisfy the demands of the population of Riobamba regarding the services it provides indicate that its performance is not high. Among the causes, it stands out that it has not been possible to create all the conditions so that the worker can satisfy his material, social and spiritual needs and reproduce as a social being.

Keywords: Quality of working life, business performance, adequate work environment, drinking water service, sewerage service.

Recibido: 5/9/2022 Aceptado:1/1/2023

INTRODUCCIÓN

El acceso a agua potable y alcantarillado es reconocido internacionalmente como derechos fundamentales del ser humano. El objetivo seis, de la Agenda 2030 para un desarrollo sostenible plantea la necesidad de asegurar el acceso de la población a servicios de agua y saneamiento manejados de forma segura, y la presencia de un lugar para el lavado de manos con agua y jabón (Cepal, 2015).

Las cifras internacionales sobre el tema muestran que lograr ese objetivo aún representan un reto para muchos países, porque exige articular las políticas públicas necesarias para mejorar las condiciones de vida de las personas. Aproximadamente, 2000 millones de personas en todo el mundo no tienen acceso a servicios de agua potable gestionados de manera segura, 3600 millones no cuentan con servicios de saneamiento seguros y 2300 millones carecen de instalaciones básicas para lavarse las manos (Banco Mundial/BM, 2022).

En la región latinoamericana y del Caribe, en 2017, 161 millones de personas (equivalente a 2,5 de cada 10 personas) no tenían acceso adecuado a agua potable. Y, 431 millones de personas (equivalente a 7 de cada 10) estaban sin acceso a saneamiento. La mayoría de estas personas, además, pertenecen a los quintiles más vulnerables. Las diferencias de acceso entre el quintil más vulnerable y el de mayores ingresos ascendía a más de 20 % (Cepal, 2017).

En la actualidad, según el Banco Mundial, en América Latina la gestión insostenible de los recursos hídricos, la creciente demanda de agua, la contaminación y el cambio climático, se traducen en grandes brechas entre los grupos sociales. El acceso a servicios de abastecimiento de agua gestionados de forma adecuada sigue ausente para 166 millones de personas y 24 millones aún no tienen acceso ni siquiera a los servicios básicos. La mayoría de estas personas se encuentran en áreas rurales. El acceso a los servicios hídricos no es equitativo, con un acceso rezagado para los grupos marginados como los indígenas, que constituyen el 60 por ciento de la población pobre, y los afrodescendientes, que constituyen el 50 por ciento de los pobres extremos en Brasil, Uruguay, Panamá, Ecuador, y Colombia (BM, 2022).

La Constitución de la República de 2008, de Ecuador, en su artículo 12 establece que: “El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida (Ecuador, 2008).

Y en 2014, se expidió la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento, la cual ratifica la disposición constitucional del artículo 12, con el objeto de garantizar el derecho fundamental al agua a todos los ecuatorianos (Ecuador, 2014). Le corresponde al Estado prestar el servicio de agua potable y saneamiento a la población sin distinción de raza. En 2019 el acceso a agua de calidad, a nivel nacional, alcanzó al 70 % de la población.

No obstante, en el país en las zonas rurales la realidad es muy diferente. Entre 2009 y 2019, la cobertura de la red pública de agua se amplió tanto en lo rural y urbano. En las zonas urbanas, el acceso a esta red de suministro fue casi para el total de la población. Mientras que en las rurales en el mejor año (2016) solo cubrió las necesidades de 57 % de la población. El 2019, en el área rural el agua potable estaba disponible solo para el 48,5 %. El saneamiento básico, 92 % de la población urbana y 86 % de la rural, (Ecuador, Revista Gestión, 2020).

Las cifras anteriores muestran que garantizar servicios de agua y saneamiento de calidad y sostenibles para toda la población, es aún un reto en Ecuador. Las empresas que prestan estos servicios responden por su calidad, accesibilidad, asequibilidad, sin discriminación, lo que supone un desempeño empresarial (DE) alto.

En la mayoría de los países de América Latina y el Caribe, las empresas de este sector se enfrentan a graves problemas de desempeño. La necesidad de establecer instituciones de gestión de recursos hídricos competentes aún no es una prioridad en la mayoría de las naciones de la región. Las instituciones existentes carecen de fondos para cubrir sus costos operativos, así como de profesionales que puedan administrar adecuadamente los recursos hídricos. Además, ha habido poco esfuerzo para crear y aplicar indicadores rigurosos que permitan una mejor gestión en estas instituciones y poder comparar su desempeño (BM, 2022).

En el caso de Ecuador, entre las deficiencias detectadas en el desempeño de las empresas del sector agua y saneamiento se destacan: falta de sostenibilidad financiera; bajo nivel de eficiencia en las recaudaciones (el promedio nacional es del 70 %); inadecuada operación y mantenimiento de los sistemas; deficiente calidad en la prestación de los servicios; altas pérdidas (consecuencia de problemas en las redes de distribución, conexiones ilícitas y limitados sistemas de medición); no se dispone de programas permanentes para el buen uso de los servicios; la cultura de pago y de cobro es limitada; la atención a los clientes es deficiente; tarifas rezagadas (en algunos municipios se cuenta una tarifa única no relacionada con el consumo real); carencia de modelos de gestión eficientes; rotación e inestabilidad del personal, limitado número de personal técnico calificado; estructuras organizativas inadecuadas, desarticulación entre los prestadores de servicios y los actores comunitarios (Arroyo y García, 2022).

Entre las causas de los problemas que limitan el desempeño empresarial de estas empresas en el país, como puede observarse en el párrafo anterior, están aspectos relacionados con la calidad de vida laboral (CVL), es decir, con condiciones en el entorno de trabajo para estimular al trabajador a elevar su productividad. Y, eso es determinante para que las instituciones cumplan cabalmente con sus deberes y compromisos.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, Ecuador, (Ep-Emapar), creada en 2004, es una empresa pública que presta servicios de agua potable y alcantarillado a la población del cantón Riobamba (Ep-Emapar, 2019). La gestión de la empresa se rige por la Constitución de la República del Ecuador y se articula con la planificación nacional de los distintos niveles, (Planificación Sectorial, Intersectorial), el Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” 2017-2021 y con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Riobamba.

A pesar de los esfuerzos y logros de la empresa por cumplir sus obligaciones, existen una serie de dificultades (relacionadas con la CVL) que han limitado satisfacer progresiva e ininterrumpidamente los requerimientos de la infraestructura sanitaria básica principal y de la preservación de sus recursos naturales y activos ambientales, y proveer con la calidad requerida los servicios de agua potable y alcantarillado a la localidad (Ep-Emapar, 2020).

El presente artículo tiene como objetivo analizar la calidad de vida laboral y el desempeño empresarial en la empresa mencionada.

MÉTODOS

Para realizar el análisis se utilizaron los métodos histórico-lógico, análisis-síntesis y de lo general a lo particular, permitiendo estudiar la temática, en el orden teórico, práctico, internacional, nacional y local. En una primera parte se analizó el contenido de las variables objeto de estudio (CVL y DE), sus diversas interpretaciones en la literatura especializada. Lo cual permitió argumentar la importancia de la calidad de vida laboral para el desempeño empresarial.

Tomando como fundamento los puntos de vistas revisados en la bibliografía especializada, en la segunda parte, se caracterizó la situación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, Ecuador mediante las variables que definen la calidad de vida laboral y el desempeño de la empresa.

RESULTADOS

Calidad de vida laboral y desempeño empresarial

El concepto de calidad de vida laboral surge en Estados Unidos entre la década de los años 60 y 70, como es referido en la literatura científica, en la etapa de la producción masiva, a partir del principio de organización científica del trabajo basada en técnicas y métodos fordistas (Granados, 2011; Zuccarino, 2012; Cruz, 2018).

Este período se caracterizó por delegar una tarea determinada a cada trabajador, logrando especializarse en ella y consiguiendo los mejores tiempos de trabajo. Fue un sistema de producción en serie, el pago de salarios se realizó en correspondencia con su rendimiento y no exigía una fuerza de trabajo altamente calificada. Era muy importante la eficiencia en las tareas productivas y la contribución de los trabajadores a la competitividad empresarial.

En la década de 1980 esta forma de organización de la producción paulatinamente se va agotando. El desarrollo de las fuerzas productivas requería, en esos años, una concepción diferente. Se necesitaba que el trabajador no solo se preocupara por la eficiencia productiva sino por toda la gestión de la empresa. El desarrollo de cualidades en los trabajadores como responsabilidad, trabajo en equipo, iniciativas, creatividad, alta calificación constituían una prioridad para mejorar el desempeño empresarial.

La satisfacción de necesidades materiales y sociales de los recursos humanos comienza a constituir una preocupación de los empresarios. Este nuevo enfoque requería modificar el entorno laboral cualitativamente. Y de esta forma aparece el término de calidad de vida laboral, como el entorno de trabajo que se relaciona directamente con la calidad de vida del trabajador para que las empresas tengan un alto desempeño.

El entorno laboral es definido desde múltiples variables, agrupadas en dos grandes grupos. Las variables que se relacionan con la satisfacción de las necesidades del trabajador en su puesto de trabajo, para que sea más productivo y, reproduzca, a un nivel cada vez más alto, su

capacidad de trabajar. Las que conciernen a las necesidades sociales, espirituales. En la que el trabajador se reproduce como ser social y puede alcanzar un desarrollo integral como individuo (Segurado y Agullo, 2002).

Desde el punto de vista, expuesto en el párrafo anterior, los especialistas dan diferentes definiciones, Mesén (2004), Chiavenato (2004), Silva (2006), Camacaro (2006), Chiang (2010), Granados (2011), Chile (2015), Beltrán y Martínez (2017) y Cruz (2018). Y, en los conceptos se incluyen variables como: seguridad laboral, salud y bienestar físico y psicológico, participación del trabajador en el funcionamiento de la organización, impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, compensaciones y beneficios, expectativas y motivación hacia el trabajo.

Las variables antes citadas definen el entorno laboral y se considera que sea adecuado, si contiene e incluye: instalaciones, equipos, áreas de recreo y descanso cómodas, trabajo agradable y estimulante, satisfacción y bienestar del trabajador, higiene laboral, relaciones interpersonales apropiadas, optimización de la organización, garantías para un completo desarrollo como ser humano, el compromiso con productos eficientes, recursos materiales suficientes, la cultura de trabajo en equipo, la comunicación, la comprensión, los horarios flexibles, el cuidado y preocupación por sus dependientes, beneficios domésticos, la satisfacción de necesidades personales a través de la organización, las condiciones del entorno socioeconómico, la mejora de habilidades y aptitudes, la mejora de la efectividad organizacional de los trabajadores y sentirse respaldado y cuidado por la organización en el sentido amplio de la palabra.

Teniendo en cuenta, la revisión bibliográfica realizada sobre el concepto, sus dos grandes dimensiones, con las múltiples variables que lo definen, los autores del artículo asumen la calidad de vida laboral como un proceso en el que el entorno laboral-natural garantiza al trabajador y a su familia la satisfacción de las necesidades materiales y sociales, propiciando la reproducción del individuo en su condición de especie, de trabajador (fuerza de trabajo) y de ser social. Lo que a su vez es beneficiosos para la organización (eficiencia, eficacia, efectividad, competitividad) y para la localidad. En el concepto se destacan los momentos esenciales a considerar en la conceptualización de este fenómeno para un enfoque integral, que son: el entorno laboral-natural, la satisfacción de las necesidades materiales y sociales del trabajador y su familia, los beneficios para la organización y para la localidad (Lema y Torres, 2019).

Un entorno laboral con las características antes mencionadas es garantía de un desempeño empresarial sostenible porque a lo largo del tiempo la empresa cumplirá cabalmente las obligaciones establecidas, como sujeto económico. Su producción de bienes y servicios será eficiente, competitiva, de excelencia, al estar sus trabajadores motivados y comprometidos con eso.

El desempeño empresarial es una categoría económica, que se ha ido modificando y enriqueciendo en la medida en la que la realidad que expresa se ha complejizado. Inicialmente, como es lógico, solo se identificó con la razón de ser de una empresa. El enfoque fue estrictamente económico (eficiencia, eficacia, efectividad, competitividad). Así, por ejemplo, se relacionó con el grado en el que las organizaciones, vistas como un sistema social, cumplían con sus objetivos económicos (Georgopoulos y Tannenbaum, 1957). Con los resultados de las empresas en tres áreas específicas: financiera (utilidades, rendimiento de los activos, el rendimiento sobre la inversión); rendimiento del mercado (ventas, cuota de mercado); y el retorno de los accionistas (rentabilidad total para el accionista, el valor económico agregado), (Richard et al., 2009).

Sin embargo, los cambios en el entorno empresarial exigieron incorporar nuevas variables al enfoque estrictamente económico-financiero de desempeño. Variables que se relacionan con

el entorno de la empresa en el sentido más amplio de la palabra. Es decir, además del económico, legal, social, ambiental y local.

De esa manera, se definió con un punto de vista más amplio. La consecuencia del logro de ventajas competitivas a través de la implementación de estrategias funcionales basadas en la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad e innovación en los procesos y la satisfacción de los stakeholders, en el marco de un desarrollo sustentable económico, social (Amato, 2014).

Se identificó con el cumplimiento cabal de las obligaciones inherentes a la empresa, en el orden ambiental, con el uso racional de los recursos naturales que utiliza; en lo económico, con la maximización de los beneficios con inversiones ambientales en función de utilización de tecnologías limpias; desde lo legal, mediante la observancia de las leyes ambientales generales y específicas a su actividad; y desde el punto de vista social, con la minimización de los efectos negativos al entorno laboral y social (Rivas, Pérez, Feria y Quintero, 2019).

Se fundamentó con la evaluación financiera, contable o de mercado para que la calidad, la satisfacción de los clientes, la innovación, la creación de nuevo conocimiento y la percepción de los grupos de interés internos y externos reflejen de forma más integral y sostenible el desempeño de la organización, (Barradas, Rodríguez y Maya, 2021).

Los autores del artículo asumen, una vez revisado los diferentes puntos de vistas, el enfoque de desempeño en el que se exprese el cumplimiento de las obligaciones económicas, ambientales y sociales que tienen las empresas en la producción de bienes y servicios. Las económicas con maximizar sus beneficios. Las ambientales relacionadas con el uso racional y conservación de los recursos naturales que soportan su proceso productivo y el entorno natural donde realizan sus actividades. Las sociales con su responsabilidad social, o sea, con un desempeño socialmente responsable.

Los resultados que alcanzan las empresas dependen, entre otros factores, del factor humano, de las condiciones que tenga éste para trabajar, de su entorno laboral. La calidad de vida laboral es un factor determinante y muy importante para que las empresas puedan cumplir cabalmente con sus funciones.

El entorno laboral es condición para el éxito de una organización (Benner, 2021). La calidad de vida en el trabajo significa para la empresa un aumento de la productividad del trabajo, del rendimiento laboral. Porque los trabajadores prestan mayor atención al cumplimiento de sus responsabilidades, están motivados a desarrollar su creatividad y tienen una mayor inspiración. Un mejor ambiente laboral es garantía de salud, disminución de gastos médicos, menor ausentismo. Significa un reconocimiento por el trabajo que realizan y esto los estimula a sentirse cada vez más útiles.

De ahí, la importancia de que los empresarios garanticen: una remuneración justa, basada en resultados; un diseño del lugar de trabajo adecuado, sano, confortable y así evitar el estrés laboral; oportunidades permanentes para la superación profesional; relaciones humanas cordiales y afectuosas que faciliten la comunicación y colaboración. Además de preocupación y ocupación por el bienestar de la familia de los trabajadores. Las organizaciones de alto desempeño son aquellas que obtienen excelentes resultados económicos y financieros, con la calidad requerida. Además, la responsabilidad con el bienestar de sus trabajadores, con el cuidado del medio ambiente y con la sociedad constituye una prioridad impostergable.

Calidad de vida laboral para el desempeño empresarial en la Empresa municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, Ecuador

Ecuador realiza esfuerzos importantes, en todo el país, por fortalecer la institucionalidad, el marco legal y normativo, para que los prestadores de servicios públicos de agua y alcantarillado garanticen calidad, accesibilidad, asequibilidad, con activa participación social y sin discriminación.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba fue creada mediante ordenanza 010-2004 de 27 de septiembre de 2004, publicada en el Registro Oficial 442 de 14 de octubre de 2004, (Ep-Emapar, 2019). En la actualidad, para su funcionamiento la empresa dispone de 273 trabajadores y 6 directivos, para un total de 279.

La misión declarada por la empresa es: Somos una empresa pública municipal que suministra los servicios de agua potable y alcantarillado para mejorar el nivel de vida de los habitantes del cantón Riobamba. Y la visión es, ser en el año 2030 una empresa eficiente en la dotación permanente de agua potable y el servicio de alcantarillado, con talento humano comprometido, orientados por la responsabilidad social y ambiental bajo los principios de calidad (Ep-Emapar, 2021).

Para el cumplimiento de sus objetivos la empresa declara que deberá basarse en los principios de solidaridad, complementariedad, coordinación, eficacia, eficiencia, programación, desconcentración, descentralización, transparencia, participación, control y responsabilidad social. Y además su gestión se fundamenta en valores y motivaciones positivas al trabajo, entre los que se destacan: excelencia en el servicio (deseo de servir y superar las expectativas de nuestros clientes internos y externos); innovación (creación de valor a través de ideas y acciones proactivas); profesionalismo (desempeño responsable de cada una de las acciones, aplicando conocimientos, experiencia y transparencia); responsabilidad social (asumir la gestión pública como servicio a la comunidad y rendir cuentas de cada uno de los actos frente a la sociedad); credibilidad (generar confianza y evidenciar en lo público una adecuada gestión por resultados) e integridad (capacidad de mantener un comportamiento honesto y ético, responsable y transparente, en cualquier circunstancia (Ep-Emapar, 2021).

La misión de Ep-Emapar describe, de manera precisa y concreta, el motivo o la razón de ser como organización, Y se enfoca en los objetivos a cumplir en el presente. Y la visión da la imagen de que la empresa quiere llegar a ser una institución muy comprometida con la eficiencia, en términos de desempeño, con el bienestar de sus trabajadores y el de la localidad.

Para cumplir con su misión, visión y objetivos empresariales, la Ep-Emapar, tiene que garantizar: la continuidad del servicio; la reducción del índice de agua no contabilizada; la sostenibilidad financiera a través de la maximización de la factura, recaudación, optimización de los costos operativos; la mejora en la gestión técnica y comercial de los servicios de agua potable y saneamiento; la mejora en la calidad y cobertura de los servicios prestados a los usuarios; la transferencia de conocimientos, capacidades y tecnologías y el fortalecimiento empresarial a través de las buenas prácticas, documentación e institucionalización de los procesos e indicadores de gestión (Ep-Emapar, 2021).

La empresa tiene talento humano con experiencia, personal dispuesto al cambio, decisión y voluntad política de autoridad, autonomía institucional, un modelo de gestión definido, personal directivo con respaldo de autoridades municipales y la incorporación de los nuevos sistemas de agua y los proyectos que se han implementado.

No obstante, como se plantea en el Plan Estratégico 2020-2030, su política y normativa interna están desactualizadas; los procesos administrativos resultan, en ocasiones complejos existiendo un inadecuado manejo de la información; no siempre se adoptan medidas que permitan mejorar los procesos internos y la atención al público; el sistema tecnológico es deficitario; la programación responde a requerimientos y no a criterios de planificación; hay planes maestros que no se pueden ejecutar por falta de recursos financieros; el personal técnico es insuficiente, además de que sus habilidades y destrezas no se han consolidado aún lo suficiente. Esto hace que su desempeño tenga deficiencias, al no poder cumplir estrictamente con los programados y no poder atender, en tiempo y con la calidad requerida las crecientes demandas de la población en cuanto a la cobertura de los servicios que presta.

En correspondencia con lo anterior, según lo expuesto en el documento anteriormente mencionado, los objetivos para superar esas deficiencias se centran en:

- Brindar un servicio de calidad con procesos eficientes, con personal altamente competente y motivado, lo que permitirá planificar, innovar y comunicar las acciones diarias, las mismas que están alineadas a la visión de la Empresa.

- Lograr el desarrollo organizacional para garantizar la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

- Disponer del recurso humano calificado y comprometido.

- Construir una estructura y cultura organizacional que proporcione al personal la capacidad de aprender convirtiéndose esta en la ventaja competitiva mediante el trabajo en equipo.

- Crear una cultura institucional e implementar estrategias que permitan el mejoramiento continuo, desarrollo y la correcta asignación de recursos de la empresa para la consecución y cumplimiento de sus metas operacionales y objetivos estratégicos

- Administrar los recursos económicos y financieros de la empresa en el mejoramiento y sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado

- Mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado, con los correspondientes estudios, tomando en cuenta el impacto social y ambiental de los mismos y propiciando un adecuado control de conexiones clandestinas y fugas o pérdidas físicas del recurso hídrico.

- Desarrollar planes, programas y proyectos para el manejo integrado de los recursos hídricos de las fuentes actuales y futuras de abastecimiento, así como para el buen funcionamiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado, con la correcta disposición de las aguas residuales en los cuerpos receptores.

Debe destacarse que existen limitaciones que limitan avanzar en los objetivos propuestos por la Ep-Emapar y que se relacionan, en primer lugar, con la falta de recursos para inversiones. Además de la desconfianza del sector privado en la gestión pública, el costo de los servicios, la insuficiente coordinación interempresarial y deficiencias en la calidad de vida laboral.

Según una entrevista realizada a trabajadores y directivos de la empresa, desde el punto de vista de las condiciones de trabajo, las dificultades que limitan avanzar hacia un mejor desempeño son:

- La política de crear un equipamiento para acondicionar espacios confortables e inspiradores, para que los empleados trabajen mejor y rindan más, es aún insuficiente.

- Los empleados ven al trabajo como el sitio que se va por obligación y no por satisfacción.

- El dinero constituye la única fuente de motivación laboral.
- Los recursos que se destinan en la empresa para mejorar las condiciones de trabajo son muy limitados.
- Los empleados no se sienten identificados con la misión, visión y valores de la organización.
- El reconocimiento al trabajo es aún insuficiente.
- Baja realización profesional.
- La participación de los trabajadores en las decisiones de la organización es limitada.

CONCLUSIONES

La calidad de vida laboral es un factor determinante en el desempeño empresarial, pues el bienestar de los trabajadores y la satisfacción de todas sus necesidades garantiza una alta productividad, eficiencia, competitiva y excelencia en la producción de bienes y servicios que realiza.

La misión, visión, los principios y valores declarados por la Ep-Emapar demuestran, por un lado, que la planificación estratégica de la Ep-Emapar, se corresponde con la legislación, los lineamientos y objetivos del Estado Ecuatoriano y del Gobierno Municipal para garantizar la prestación del servicio de agua potable y saneamiento a toda la población Y, por otro, que es de su interés, deseo y motivación lograr un desempeño alto considerando importante la calidad de vida de sus trabajadores.

Sin embargo, los problemas que afronta en el orden incumplimiento de sus obligaciones para garantizar, con la calidad requerida y en el tiempo preciso, las crecientes demandas de la población del cantón de Riobamba en cuanto a la cobertura de los servicios que presta demuestran que la empresa no clasifica como una organización de alto desempeño.

Entre los factores que limitan un mejor desempeño de la Ep-Emapar destaca la calidad de vida laboral. La empresa no ha logrado crear todas las condiciones, en su entorno laboral, para que el trabajador pueda satisfacer sus necesidades materiales, sociales y espirituales. Las acciones de seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos y metas relacionadas con este problema en la empresa es una garantía para que pueda mejorar constantemente y así tener un mejor desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Amato, C. N. (2014). Redefinición del concepto de desempeño y sus dimensiones en el marco de la sustentabilidad organizacional. https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/33972/CONICET_Digital_Nro.94125261-19bc-492e-b4f2-5fbf2d3e5fbf_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
2. Arroyo, M. Y García, J. (2022). Proceso de descentralización y el sector agua potable y saneamiento. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/3450/3540>
3. BM, (2022). Vázquez, Víctor, Alexander Serrano, Rita Cestti, y contribuciones del Stockholm International Water Institute. 2021. "Water Matters: Resilient, Inclusive and Green Growth through Water Security in Latin America, World Bank." World Bank, Washington, DC. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/37214> License: CC BY 3.0 IGO

4. Barradas MR; Rodríguez J; Maya I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, [S.l.], p. 21 - 40, abr. 2021. ISSN 2007-5278. <https://recai.uaemex.mx/article/view/15678>
5. Benner, M. (2021). Rethorizing industrial–institutional coevolution: a multidimensional perspective. *Regional Studies*, 56(9). <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/00343404.2021.1949441>
6. CEPAL. (2015). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. http://www.repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
7. CEPAL. (2017). La desigualdad en el acceso a agua potable incrementó la vulnerabilidad de las personas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/tipo/recursos-naturales-america-latina-caribe/4>
8. Cruz, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10617>
9. Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador [2008], Capítulo II, “Derechos del Buen Vivir”, art. 12([Quito] Asamblea Nacional) 29.
10. Ecuador. (2014). Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, en Registro Oficial, Suplemento, No. 305, (Quito, 6 de agosto de 2014). https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/LEY-ORGANICA-DE-RECURSOS-HIDRICOS_-USOS-Y-APROVECHAMIENTO-DEL-AGUA.pdf
11. Ecuador. Revista gestión. (2020). El acceso desigual al agua en el país frena la lucha contra la pandemia. <https://www.revistagestion.ec/sociedad-analisis/el-acceso-desigual-al-agua-en-el-pais-frena-la-lucha-contr-la-pandemia>
12. Ecuador. (2020). Gobierno Municipal de Riobamba. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2020–2030. <https://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/ordenamiento-territorial/plan-pdyot-2020-2030>
13. EP EMAPAR. (2020). Plan estratégico de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, Ecuador. <https://www.epemapar.gob.ec>
14. EP EMAPAR. (2019). Informe general de auditoría externa DP Chimborazo. <https://www.epemapar.gob.ec/wp-content/uploads/rcuentas/2020/>
15. Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v14_n2/pdf/a14v14n2.pdf
16. Georgopoulos, B. y Tannenbaum, A. (1957). A Study of Organizational Effectiveness. *American Sociological Review*, 22. https://www.researchgate.net/publication/252320710_A_Study_of_Organizational_Effectiveness
17. Lema, M, y Torres, Y. (2019). La calidad de vida laboral, su conceptualización. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 10, 141-151. <https://anuarioeco.uo.edu.cu>
18. Mesén, R. (2004). Calidad de vida laboral. <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v24n551999/art3.pdf>

19. Richard, P., Devinney, T., Yip, G. y Johnson, G. (2009). Measuring Organizational Performance: Towards Methodological Best Practice. *Journal of Management*, 35(3), 718-804. <https://doi.org/10.1177/0149206308330560>
20. Rivas, V. E. G., Pérez, M. M., Feria, U. P., Quintero, F. Á. L., & Uleam, E (2019). Desempeño empresarial sostenible: el rol de la educación medioambiental. <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/01/desempe%C3%B1o-empresarial-listo-1.pdf>
21. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017) Plan Nacional Desarrollo 2017-2021, “Toda una Vida”. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%20Toda%20Una%20Vida%202017%20-%202021.pdf>
22. Segurado, A, y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Revista Psicothema*,14(4). <http://www.psicothema.com14>.
23. Silva, M. D. (2006). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. Universitat de Barcelona. <https://www.tesisenred.net/handle>
24. Zuccarino, M (2012). Modelos estadounidense-fordista y japonés-toyotista: ¿Dos formas de organización productiva contrapuestas? Un estudio de caso: trabajadores bolivianos afiliados a la Federación Obrera Local (FOL) en la primera mitad del siglo XX. *Revista Historia Caribe*, VII(21), 197-215. <http://www.scielo.org.co/pdf/hisca/v7n21/v7n21a09.pdf>

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.