

**PASANTÍA: APOYO AL DISEÑO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL  
DE LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, CUNDINAMARCA AÑO 2019.**

**ERIKA TATIANA PÉREZ ROJAS**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FACATATIVÁ  
2019**

**PASANTÍA: APOYO AL DISEÑO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL  
DE LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, CUNDINAMARCA AÑO 2019**

**ERIKA TATIANA PÉREZ ROJAS**

**Informe de pasantía**

**Director:**

**ODIAR TRIANA CALDERÓN  
Administrador de empresas**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FACATATIVÁ  
2019**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Facatativá; 18 octubre 2019.**

## **DEDICATORIA.**

Agradecer a Dios por darme la oportunidad de llegar a este punto de mi vida, y lograr adquirir ciertas facultades y cualidades que pondré al servicio de las personas que encontrare en el transcurso del camino. A mi familia y en especial a mi padre que por circunstancias ajenas ha partido de este marco terrenal y que este logro es por él y para él, a mis amigas Kelly y Yuri y a la Universidad de Cundinamarca, por aceptarme como estudiante y brindarme un espacio de crecimiento personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer muy en especial a Dios por ser el arquitecto universal, que todo lo permite, a mi familia por su amor incondicional y paciencia infinita, a la Universidad de Cundinamarca representados en sus miembros docentes, administrativos y de servicios que de alguna y otra manera promovieron mi proceso de formación al interior de sus instalaciones.

A mis compañeros y amigos de carrera Kelly redondo, Yuri Sánchez y por su apoyo y trabajo en equipo para superar las diferentes dificultades en el transcurso del proceso de formación y su amistad.

## RESUMEN

En la empresa aguas de Facatativá, es necesario realizar un diagnóstico para determinar las necesidades y percepción de los empleados frente a calidad de vida laboral, motivación, sentido de pertenencia y cultura organizacional, con el objetivo de reducir la situación de inconformidad de los empleados y con ello la disminución de la rotación de personal, pretendiendo así lograr que la organización tenga un ambiente laboral sano, el personal motivado y con calidad de vida laboral lo cual se refleja en una mayor productividad.

**Palabras clave:** Administración; Aguas de Facatativá, Gestión; normatividad; Motivación, Satisfacción, Bienestar laboral, Diagnostico

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	13
1 JUSTIFICACIÓN.....	15
2 OBJETIVOS.....	17
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
3 MARCO DE REFERENCIA.....	18
3.1 MARCO TEÓRICO .....	18
3.1.1 <i>Teoría motivacional</i> .....	18
3.1.2 <i>Teoría de la Satisfacción</i> .....	19
3.1.3 <i>Teoría del bienestar laboral</i> .....	21
3.2 MARCO CONCEPTUAL.....	26
3.3 MARCO LEGAL.....	27
LEY 100 DE 1993:.....	27
3.4..... MARCO INSTITUCIONAL.....	30
3.4.1 <i>Datos generales</i> .....	30
3.4.2 <i>Símbolos</i> .....	31
3.4.3 <i>Reseña Histórica</i> .....	31
3.4.4 <i>Misión</i> .....	33
3.4.5 <i>Visión</i> .....	33
4 MÉTODO .....	36
5 RESULTADOS.....	38
5.1 DIAGNOSTICO MEDIANTE MATRIZ EFI, PARA DETERMINAR EL ESTADO ACTUAL DE LOS FACTORES INTERNOS MÁS DETERMINANTES DE LA ORGANIZACIÓN.....	50
5.2 ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO MEDIANTE MATRIZ FODA.....	53
5.3 PLAN DE ACCIÓN.....	57

CONCLUSIONES .....59  
RECOMENDACIONES .....61  
BIBLIOGRAFIA .....62  
CIBERGRAFÍA.....64  
ANEXOS .....65



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Grupo trabajo.....	38
Tabla 2 Fortalezas organizacionales.....	51
Tabla 3 Debilidades organizacionales.....	52
Tabla 4 matriz FODA.....	53

## LISTA ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Escudo aguas de Facatativá. ....	31
Ilustración 2 Bandera Facatativá.....	31
Ilustración 3 Resultados condiciones físicas del puesto de trabajo. ....	40
Ilustración 4 Frecuencia de actividades de integración.....	41
Ilustración 5 Oportunidades de promoción. ....	42
Ilustración 6 Se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo.....	43
Ilustración 7 Importancia para la organización.....	44
Ilustración 8 Actividades familiares. ....	45
Ilustración 9 Satisfacción laboral.....	46
Ilustración 10 Remuneración salarial.....	47
Ilustración 11 Clima organizacional. ....	48
Ilustración 12 Comunicación jefe-empleado .....	48
Ilustración 13 Eficacia y eficiencia laboral.....	49
Ilustración 14 Ambiente laboral.....	50

## LISTA FIGURAS

Figure 1 organigrama general EAF SAS ESP. ....	34
Figure 2 Ubicación. ....	35

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta.....	65
-----------------------	----

## INTRODUCCIÓN

La empresa aguas de Facatativá, donde las personas constituyen la razón de ser o eje central y por ende se deben dirigir todos los esfuerzos hacia el desarrollo laboral y personal de sus empleados, para satisfacer las necesidades y con ello lograr autorrealización laboral, por ende desean actualizar su sistema integrado de gestión fundamentado en los requisitos de la NORMA NTCGP 1000:2009 e ISO 9001; 2001 que busca el alcance y el cubrimiento de las actividades a través del enfoque orientado por procesos.

Es necesario realizar un diagnóstico para determinar las necesidades y percepción de los empleados frente a calidad de vida laboral, motivación, sentido de pertenencia y cultura organizacional, con el objetivo de reducir la situación de inconformidad de los empleados y con ello la disminución de la rotación de personal. Teniendo en cuenta los resultados se formularan las actividades que mejoren la calidad de vida laboral de los empleados. De esta forma la entidad actualizara el programa de bienestar laboral para el año 2019 con el apoyo del pasante, dando cumplimiento a la ley número 909 de 2004 y reglamentada en el decreto ley número 1567 de 1968 y decreto número 1227 del 2005.

Se pretende lograr que la organización tenga un ambiente laboral sano, el personal motivado y con calidad de vida laboral lo cual se refleja en una mayor productividad, eliminando la resistencia al cambio, minimizando prevenciones, negativismo y otras actitudes que afectan las relaciones laborales y el trabajo mismo. Este sistema Incluye actividades que le apuntan a generar sentido de pertenencia, en donde se implementan planes de capacitación, se eliminan los factores de estrés y de malestar, haciendo que el trabajo sea más agradable, productivo y alegre. En pocas palabras se genere un ambiente armonioso y se

propenda por un equilibrio en todo el entorno empresarial, que redunde en una excelente atención al cliente.

Se tienen en cuenta referencias de autores y trabajos que permiten contextualizar y profundizar sobre la importancia y aplicabilidad del programa de bienestar laboral. Es así, como se identificaron las principales características del Programa y se adaptaron a la realidad encontrada en la organización para suplir las necesidades identificadas.

## 1 JUSTIFICACIÓN

El programa de bienestar laboral es un conjunto sistematizado de acciones, actividades y servicios que desde la gerencia de la organización benefician y garantizan el cumplimiento de los objetivos, encaminados a las necesidades del personal. Estos estarán direccionados por la misión y la visión de la institución por medio de las políticas del área del talento humano.

Por consiguiente, Basados en la normatividad legal vigente referente a bienestar laboral que desde la constitución política en el artículo 48 especifica que la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que deberá ser brindado y controlado por el estado, de esta manera da cabida al decreto 1567 del 1998 que da origen a los sistemas de estímulos, los programas de bienestar y los programas de incentivos.

El presente programa tiene como finalidad apoyar el proceso de gestión al talento humano, la adaptación de los colaboradores al cargo, y a la cultura organizacional. Se han realizado ajustes tomando como base la misión, la visión, los objetivos de calidad y la información contenida en el plan de bienestar pre-existente junto con la información tomada de Procesos, procedimientos y lo reportado por los directivos quienes están en cabeza de las subgerencias de la Empresa, a fin de garantizar que esté acorde a la realidad Empresarial.

Según los estudios realizados por la secretaria general un 40% del total de los colaboradores de la organización se sienten inconformes con la labor realizada por el área de gestión del talento humano se deben mejorar aspectos tales como: capacitaciones, calidad de vida laboral, sentido de pertenencia y motivación. Con el fin de permitir la inclusión tanto al personal operativo y administrativo con el

objetivo de disminuir la alta rotación del personal y la inconformidad de los mismos.

Se debe mejorar Ppra lograr el cumplimiento de las metas el programa debe estar dirigido al desarrollo armónico e integral con el cual se pretende elevar los niveles de la calidad de vida de los trabajadores y su grupo familiar, mediante actividades que respondan a la satisfacción de sus necesidades individuales de: educación, recreación, cultura, protección y aprendizaje. Lo anterior con el fin de crear un ambiente de trabajo propicio, con un alto sentido de pertenencia, en un entorno sano y con un clima organizacional adecuado que permita a los empleados crecer permanentemente en todos los sentidos, creando de esta manera un factor de distinción en el comportamiento de sus integrantes, lo cual permite introducir cambios en la conducta de los trabajadores y su satisfacción en la empresa.



## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL.**

Apoyar el diseño del programa de bienestar laboral de la empresa aguas de Facatativá, Cundinamarca.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Identificar a través de un diagnostico la percepción de los empleados frente al bienestar laboral de la organización.

Proponer alternativas de mejora que permitan el fortalecimiento del Programa de Bienestar Laboral para la organización aguas de Facatativá en el periodo 2019.

## 3 MARCO DE REFERENCIA

### 3.1 MARCO TEÓRICO

#### 3.1.1 Teoría motivacional

Generar un impulso físico-mental necesario para realizar una acción o actividad para alcanzar determinado fin. Este impulso se logra por medio de la motivación. Se entiende la motivación como la compensación o el estímulo necesario para realizar una acción de la mejor manera posible. Desde la perspectiva del individuo la motivación es la disposición hacia los objetivos que confiere orientación e intensidad a su actividad las cuales están determinadas.

El profesional, haciendo gestión de recursos humanos, en particular, haciendo gestión por competencias, deberá recurrir a una u otra teoría para compensar motivando y para compensar motivando positivamente de modo predominante. (Armando Cuesta Santos, 2010), p. 383.

(Maslow, 2012), desde la teoría de la motivación humana establece unos niveles de necesidad para el hombre definiendo una jerarquía piramidal: en la base encontramos las fisiológicas que son básicas para la supervivencia, en segundo lugar, las necesidades de seguridad relacionadas con la protección el orden y la evasión de peligros, en tercer lugar, la estimación que son las necesidades de pertenencia y afiliación a personas o grupos humanos para alcanzar amor o afecto. Las últimas dos que son la cúspide de la pirámide encontramos la pertenencia que hace alusión al crecimiento psicológico o llamadas así por este autor como necesidades de auto correlación, que buscan realizar las propias potencialidades de seguir desarrollándose como personas. Maslow especifica que el individuo busca satisfacer más estas necesidades que las de primer orden.

Según (PERRET, 2016) pag.15) el ser humano cuenta con recursos para operar y funcionar. Estos recursos son tiempo, esfuerzo, glucosa, oxígeno, conocimiento, emociones, dinero y hasta relaciones personales. Debido a que estos son limitados, el ser humano tiene que maximizar su uso, debe optimizarlos. Es decir, tú cuentas con una cantidad limitada de minutos en tu día, así que deberás decidir en qué actividades invertirlos. Lo mismo sucede con los otros recursos, deberás aprovecharlos en lo que más beneficios te brinden cada uno. Y, como en todo, lo que te mueve a aplicar más o menos recursos en una u otra actividad, es lo que PERCIBAS que te dará más o menos beneficios.

### 3.1.2 Teoría de la Satisfacción.

La satisfacción con el trabajo o satisfacción laboral, es concebida por (ROBBINS, 2004) como la actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo” (p. 25). El autor indicado aclara que conceptualizada como una actitud la satisfacción laboral no es un comportamiento como tal, en tanto que no es una acción voluntaria, planificada e intencional; como sí lo son las otras tres variables dependientes.

Por otro lado, para el CO la satisfacción laboral, en tanto que es una actitud muy particular, se inserta en la psicología. Sin embargo, (ROBBINS, 2004) cuando estudia las actitudes no se centra solo en la satisfacción laboral, sino que también concibe la participación en el trabajo y el compromiso con la organización como actitudes que deben ser estudiadas por el CO. La actitud de participación en el trabajo “[...] mide el grado en el que una persona se identifica, psicológicamente hablando, con su trabajo y considera que su desempeño percibido es importante para su sentido de valía personal” o autoestima. Este involucramiento laboral está circunscrito a las tareas realizadas y son percibidas por la misma persona como importantes para sí misma. Es el compromiso de sí mismo para con su tarea laboral y esta implicación con el trabajo se da cuando el trabajo por el que se recibe una paga y otros beneficios socio médico-económicos es una parte central y esencial en su vida (total) y las circunstancias laborales le afecta en lo personal.

Pero desde otro punto de vista, estos dos grupos constituirían uno solo, porque todos esos autores estudian la satisfacción laboral como un hecho general. En este sentido, es oportuno retomar la definición inicial de (ROBBINS, 2004) sobre la satisfacción con el trabajo: “[...] Es la actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo” (p. 25).

Dicho de otra manera, la satisfacción laboral se puede medir de modo general o se puede hacer una valoración por cada faceta del trabajo. Entonces, definir la satisfacción laboral como una actitud general implica que se quiere medir de manera global y no parcial.

De ahí que la motivación en el trabajo sea un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización.

Esta definición se puede unir con la siguiente realizada por (Alhama, 1993) “El motivo que impulsa a la acción, que en lo referente al trabajo se concreta en la cantidad de energía y esfuerzo que una persona está dispuesta a poner en su trabajo. Tiene por lo tanto una componente de cantidad (más o menos energía y esfuerzo), foco (aplicada a las responsabilidades o cometidos que se esperan de una persona en su trabajo) y duración o sostenibilidad (durante cuánto tiempo se está dispuesto a mantener ese nivel de energía y esfuerzo)”.

La organización no sólo debe procurar la rentabilidad para sus accionistas sino ofrecer además una respuesta adecuada a las expectativas de todos sus empleados, siendo su motivación uno de los aspectos más importantes. La motivación de los empleados es un compromiso, un derecho fruto de la relación laboral, del contrato psicológico.

La motivación en el trabajo puede concebirse como un proceso mediante el cual se activa, se mantiene y se dirige la conducta hacia el logro de ciertas metas que satisfacen necesidades importantes del individuo y a la vez permite el logro de las metas organizacionales. (Jorge, 2012).. La motivación, en general, es un fenómeno complejo por la variedad de formas como los motivos se expresan y se combinan para producir una determinada conducta. El proceso motivacional puede ser visto.

### 3.1.3 Teoría del bienestar laboral

El entorno organizacional que rodea el bienestar laboral incluye diferentes variables que deben analizarse e interpretarse continuamente; por ello para comprender esta interacción entre organización e individuo se revisaron diferentes fuentes bibliográficas, las cuales se describen en el siguiente marco teórico.

#### **Calidad de Vida Laboral**

El término surge de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo, enfocado en mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales, a través del incremento de la productividad y eficacia por parte de la satisfacción de las necesidades y demandas de cada trabajador. La calidad de vida debe considerarse dentro de una perspectiva cultural, es un concepto que cambia de acuerdo al entorno en que se ubique, cambia con las culturas, con las épocas y con los grupos sociales existentes.

El objetivo principal de la calidad de vida laboral es alcanzar una mayor humanización del trabajo, por medio de puestos de trabajo cómodos, condiciones seguras y saludables con organizaciones democráticas y participativas y oportunidades de crecimiento profesional y personal. De esta manera una

definición integradora de Calidad de Vida, según (Ardila, 2003), refiere la siguiente definición: “Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de las potencialidades de las personas. Posee aspectos objetivos y subjetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la Seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad y la salud objetivamente percibida.”

Se puede deducir y analizar que la calidad de vida es un estado de satisfacción general; la dimensión objetiva y subjetiva de la calidad de vida laboral se refieren, por un lado, a aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y por otro lado a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador experimenta dicho entorno de trabajo.

Según (Agullo, 2002), p. 828 la vida laboral se ve afectada no solo por factores intrínsecos al trabajo, sino también por todo lo que acontece en otras áreas extra laborales que conforman la cotidianidad de los individuos (la familia, los amigos, el ocio y tiempo libre). Esta interdependencia da lugar a una estrecha relación entre lo laboral y extra laboral que además de condicionar la calidad de vida laboral, también determina los estilos de vida y el estatus social de los individuos. En últimas la calidad de vida materializa la relación que el individuo mantiene con su lugar de trabajo. La búsqueda de una sana y armoniosa calidad de vida laboral debe coincidir con los objetivos y metas organizacionales, para de esta manera lograr un mismo estándar de trabajo en el cumplimiento de indicadores de la empresa y del trabajador. Productividad y Calidad de vida laboral La calidad de vida en la organización según un ensayo titulado Calidad de Vida en el Trabajo “representa una cultura, en la que los empleados tienen la sensación de propiedad, autocontrol y responsabilidad”. De acuerdo a (Simon L. Dolan, 2007),

p. 354) la calidad tiene su origen en la preocupación de la organización por la productividad y la complejidad del comportamiento humano, el trabajador debe satisfacer sus necesidades y expectativas en el entorno de su organización.

**Elementos del sistema de trabajo son:**

El Individuo: Hace referencia a un trabajador sano, satisfecho, con mayor cantidad de habilidades y conocimientos que le permitan realizar mejor su trabajo. En relación al elemento individual, se quiere ver un trabajador más satisfecho, sano y capaz, con mayor cantidad de habilidades y conocimientos que le permitan realizar mejor su trabajo, pero también dispuesto a asumir funciones y responsabilidades más difíciles. Los programas de calidad de vida en el trabajo aplicables a este grupo de cuestiones, incluirían aspectos relacionados con la salud, la asistencia al empleado la gestión y la planificación de la carrera profesional, la formación relacionada con el puesto de trabajo y las becas para que le trabajador mejore su propio nivel de formación.

El puesto de trabajo: Debería ser estimulante y entretenido para el trabajador. En este apartado puede aumentarse el alcance del puesto del trabajo, a través de la carga horizontal o ampliación, y aumentar la profundidad del puesto de trabajo a través de la carga vertical o enriquecimiento. La rotación de puestos de trabajo es otra herramienta para disminuir el aburrimiento y enseñar al empleado puntos de vista diferentes y nuevos conocimientos.

El entorno: Se debe distinguir entre entorno interno y externo. El interno, hace referencia a problemas derivados de humedades, temperatura, ruido, iluminación y demás. El externo incluye relaciones con la familia, con la pareja todo ello afecta directamente el desempeño y la productividad del trabajador con la organización.

El ámbito interno de la organización también incluye factores como la ideología de la gerencia y el estilo de liderazgo, las políticas y la estructura de la organización, el apoyo técnico disponible, los sistemas de información y de comunicación empleados, la toma de decisiones y las posibilidades de movimiento horizontal o vertical. En el entorno externo se incluyen programas de mejora a la calidad de vida en el trabajo y aumento en la productividad.

Estos tres factores se encuentran en constante interacción, por lo cual es importante tratar de mantener un sano equilibrio que le permita al trabajador sentirse bien con la organización y con su calidad de vida. Esta relación de empleado y empresa inicia con el contrato psicológico un término utilizado para hacer referencia a las expectativas y creencias tácitas del empleador y empleado comprometidos en una relación laboral y que no hacen parte del contrato formal.

Según (Shein, 2002) el contrato psicológico tiene una función positiva porque crea una interdependencia entre los trabajadores y la organización que beneficia a ambas partes al incrementar la productividad, la eficiencia, la confianza y la satisfacción laboral.

Igual como cualquier otro el contrato psicológico puede ser violado y frente a esto (Shein, 2002) argumenta que: “la violación por parte del empleador puede tener serias consecuencias ya que daña la confianza y la buena fe que es inherente a la relación. Puede cesar el compromiso y las conductas pro-rol cuando los empleados perciben que las promesas hechas han sido rotas y que han sido tratados injustamente. Mientras que las expectativas que no se cumplen pueden producir decepción, las obligaciones percibidas de un contrato al no cumplirlas dan como resultados reacciones emocionales más extremas de cólera y traición que conducen a un descenso de confianza, disminución del trabajo y de la satisfacción laboral, y disminución de permanecer en la organización.



Por tal razón sería importante que la organización se interesara sobre lo que el empleado desea obtener en el trabajo y el efecto que los cambios tienen en ellos; en últimas reconocer las diferencias individuales y reconocer las posibles repercusiones de nuevas formas de empleo y las condiciones que ello traería

### **Bienestar Subjetivo**

La calidad de vida es definida (Drewnowski, 1974) como: “El estado o grado de bienestar tal como existe y puede ser medido en un momento dado”, de esta manera el bienestar podría ser medible, atendiendo a factores también objetivos como sexo, edad, clase social, estado civil, salud o nivel de ingresos. Tal y como lo menciona (Wilson, 1967) en su famoso estudio sobre las variables y características personales vinculadas a la felicidad: “La persona feliz se muestra como una persona joven, saludable, con una buena educación, bien remunerada, extravertida, optimista, libre de preocupaciones, religiosa, casada, con una alta autoestima, una gran moral del trabajo, aspiraciones modestas, de uno u otro sexo y con una inteligencia de amplio alcance”.

Es así como el bienestar psicológico incluye objetivos deseados y alcanzados en la vida, dependiendo de las oportunidades que el entorno le brinde para su cumplimiento, todo ello rodeado de un buen estado de ánimo y un nivel afectivo social óptimo; para desencadenar en la satisfacción de la persona consigo misma, con la familia, amigos, en su trabajo, y en las actividades que realiza, en sí para obtener una buena calidad de vida.

Pero en sí ¿qué es el Bienestar Subjetivo? (Veenhoven, 1984) lo define como “El grado en que una persona juzga de un modo general o global su vida en términos positivos o, en otras palabras, en qué medida la persona está a gusto con la vida que lleva”. De acuerdo a esta definición el individuo utiliza dos componentes en esta evaluación, sus pensamientos y sus afectos. Sus pensamientos relacionados

con el componente cognitivo, la manera de pensar, de percibir la vida, sus aspiraciones y logros evaluados como sueños cumplidos o fracasos de los mismos. El componente afectivo se relaciona con el agrado que se experimenta en el diario vivir, allí se conducen los sentimientos, las emociones y estados de ánimo: de esta manera los dos componentes se interrelacionan en la vida de todo ser humano.

### **3.2 MARCO CONCEPTUAL**

**Bienestar Laboral:** Es un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, su nivel de vida y el de su familia, que a su vez incrementa los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las organizaciones. (Rincón, 2007)

**Calidad de Vida:** Es un estado de satisfacción general, derivado de las potencialidades de las personas. Posee aspectos objetivos y subjetivos. (Ruiz, 2018)

**Contrato Psicológico:** Expectativas y creencias tácitas del empleador y empleado comprometidos en una relación laboral y que no hacen parte del contrato formal. (Mayorca, 2003)

**Bienestar Subjetivo:** El grado en que una persona juzga de un modo general o global su vida en términos positivos o, en otras palabras, en qué medida la persona está a gusto con la vida que lleva. (Anónimo, 2016)

**Motivación:** El motivo que impulsa a la acción, que en lo referente al trabajo se concreta en la cantidad de energía y esfuerzo que una persona está dispuesta a poner en su trabajo. (Herrera, 2016)

**Satisfacción:** La sensación de bienestar derivada del cumplimiento de unas expectativas o de unas necesidades. (Gardey, 2011)

**Clima Organizacional:** Es una propiedad del ambiente organizacional descrita por los miembros de una organización, los valores, la cultura, entre otros. (Anónimo, Significados.com, 2017)

**Beneficios Sociales:** Son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos, parcial o totalmente. (Méndez, 2018)

### **3.3 MARCO LEGAL.**

Constitución Política de Colombia 1991.

**Decreto 614 de 1984:** Por el cual se determina las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el País.

**Resolución 1016 de 1989:** por el cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

**Ley 100 de 1993:** Crea el Sistema de Seguridad Social Integral, para la protección y servicios sociales a los habitantes del territorio nacional.

**Decreto 1567 de 1998:** define en su artículo 20, lo relativo a estos programas así: “Bienestar social. Los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes

orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora.” Compilado Decreto Único 1083 de 2015.

**El Artículo 14 de la Ley 909 de 2004:** establece, entre otros las funciones que le corresponde adelantar al Departamento Administrativo de la Función Pública, entre las que se encuentra: Fijar, de acuerdo con el Presidente de la República, las políticas de gestión del recurso humano al servicio del Estado en la Rama Ejecutiva del Poder Público dentro del marco de la Constitución y la ley, en lo referente a las siguientes materias: planeación del recurso humano, vinculación y retiro, bienestar social e incentivos al personal, sistema salarial y prestacional, nomenclatura y clasificación de empleos, manuales de funciones y requisitos, plantas de personal y relaciones laborales”.

**Ley 1010 de 2005:** Adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

**Decreto 1072 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector trabajo.

El Decreto 1567 de 1998 define en su artículo 20, lo relativo a estos programas así: “Bienestar social. Los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora.” Compilado Decreto Único 1083 de 2015.

El decreto 1227 de 2005, establece en el artículo 69 la obligatoriedad de organizar estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar laboral. Compilado en el Decreto único 1083 de 2015

En el artículo 70, establece: “Las entidades públicas, en coordinación con los organismos de seguridad y previsión social, podrán ofrecer a todos los empleados y sus familias los programas de protección y servicios sociales que se relacionan a continuación:

- Deportivos, recreativos y vacacionales.
- Artísticos y culturales. - Promoción y prevención de la salud.

Capacitación informal en diferentes modalidades que conlleven la recreación y el bienestar del empleado y que puedan ser gestionadas en convenio con Cajas de Compensación u otros organismos que faciliten subsidios o ayudas económicas.

Promoción de programas de vivienda ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro, los Fondos de Cesantías, las Cajas de Compensación Familiar u otras entidades que hagan sus veces, facilitando los trámites, la información pertinente y presentando ante dichos organismos las necesidades de vivienda de los empleados.

El Artículo 74, establece: “Los programas de bienestar responderán a estudios técnicos que permitan, a partir de la identificación de necesidades y expectativas de los empleados, determinar actividades y grupos de beneficiarios bajo criterios de equidad, eficiencia mayor cubrimiento institucional.”

El Artículo 75, establece: “. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida

laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.

### **3.4 MARCO INSTITUCIONAL.**

#### 3.4.1 Datos generales.

**Nombre:** EMPRESA AGUAS DE FACTATIVÁ, ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

**Sigla:** EAF SAS ESP

**NIT:** 800188660-0

**Dirección:** Carrera 1 Sur Calle 16 Facatativá, Colombia - Código Postal 253052

**Teléfono:** +57(1) 842 59 99

**Teléfono móvil:** 3183741549

**Línea de atención gratuita:** 3185240483

**Fax:** 8425999

**Email:** eaafacatativa@acueductofacatativa.com

**Notificaciones Judiciales:** eaafacatativa@acueductofacatativa.com

**Horario de atención:** lunes a viernes 7 am. - 12 m. y 1:30 pm. - 5 pm.

### 3.4.2 Símbolos.

Ilustración 1 Escudo aguas de Facatativá.



Fuente: Pagina oficial aguas de Facatativá.

Ilustración 2 Bandera Facatativá.



Fuente: Página oficial aguas de Facatativá.

### 3.4.3 Reseña Histórica.

La historia de nuestra empresa data al rededor del año 1946, cuando bajo los lineamientos de ACUAMARCA, (Entidad que para esos días direccionaba los sistemas de acueducto en el departamento); utilizó para nuestro municipio, como fuente de abastecimiento hídrico, la quebrada mancilla y el río los andes. Fue ya en 1972, cuando por medio de enajenación, el Instituto Nacional de Fomento Municipal INSFOPAL, entrega a EMPOCUNDI, (Empresa de obras sanitarias de Cundinamarca) en el año de 1989, los derechos sociales de la empresa y la responsabilidad de surtir el servicio requerido por la población.

Derechos de los cuales esta empresa se encargaría hasta el año de 1991. Sobre el mes de septiembre de 1992, y teniendo en cuenta la descentralización de la Empresa de Obras Sanitarias de Cundinamarca “Empocundi”. Se otorga por Parte de la administración central de Cundinamarca, el manejo y control de los acueductos a cada municipio, y es allí, que según acuerdo 006 de septiembre del mismo año, el Concejo Municipal de Facatativá; considerando que, para lograr una adecuada y eficiente prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se requería de un ente jurídico que cumpliera a cabalidad dicha finalidad. En consecuencia acuerda entonces la creación legal de un establecimiento público denominado EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE FACATATIVA, cuyas siglas sería E.A.A.F, como una entidad descentralizada del orden municipal, a partir del 1 de enero de 1993. Naciendo así bajo esta necesidad, una empresa seria, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio independiente, y encargada de prestar principalmente los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Facatativá. Posteriormente y con el paso del tiempo la empresa ha tenido algunas modificaciones en su naturaleza jurídica, estas son en su orden: empresa de acueducto y alcantarillado ciudad de Facatativá e.a.a.f e.s.p. según acuerdo 018 del 09 de noviembre de 1999. empresa aguas del occidente cundinamarqués, acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios e.a.o.c. e.s.p. según acuerdo 012 del 06 de abril de 2009. ya para el año 2012, el honorable consejo municipal según acuerdo 023 del 20 de diciembre, cambia la razón social nuevamente, y a partir de esa fecha, la empresa pasaría a llamarse empresa aguas de Facatativá, acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios e.a.f s.a.s e.s.p.

Información entregada por el Centro Administrativo Documental -CAD-



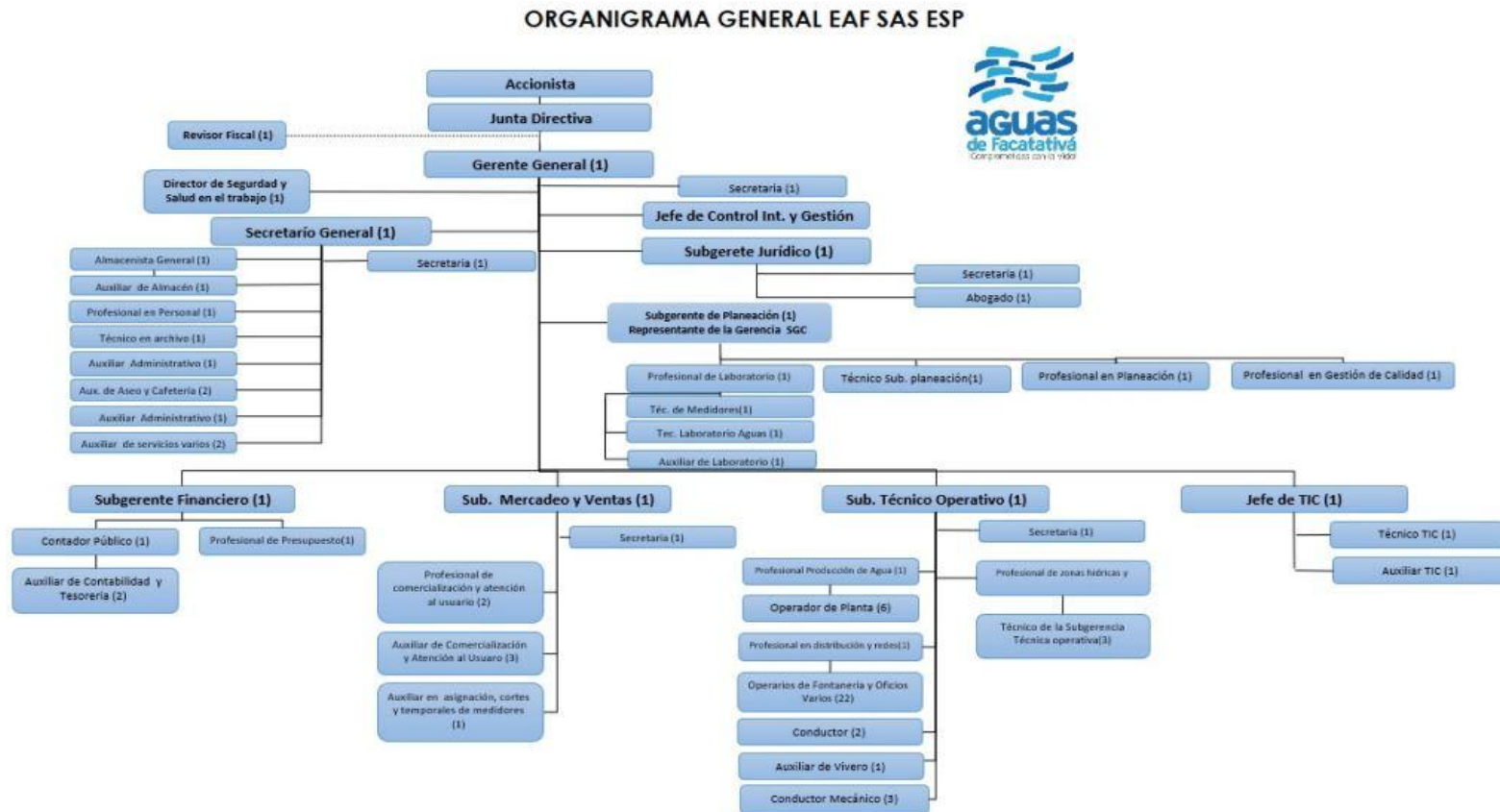
#### 3.4.4 Misión.

La Empresa Aguas de Facatativá presta los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con calidad, sentido social y sostenibilidad ambiental, con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios mediante la administración transparente de los recursos y el fortalecimiento continuo de su talento humano.

#### 3.4.5 Visión.

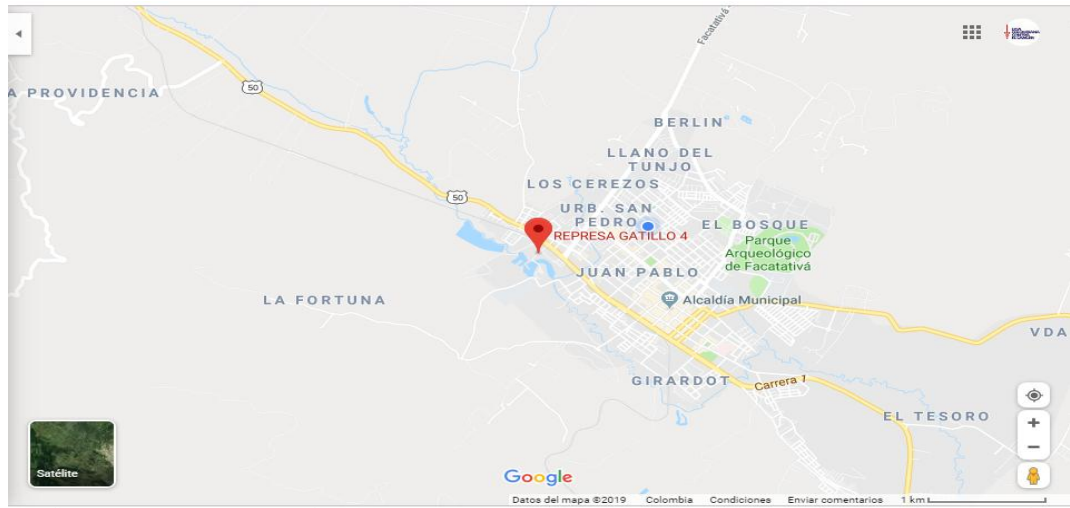
Para el año 2020 ser referente en el sector, por la implementación de una administración pública moderna, cercana al ciudadano, participativa y funcional, mediante la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con solidez, compromiso y calidad.

Figure 1 Organigrama general EAF SAS ESP.



Fuente: Empresa aguas de Facatativá.

Figure 2 Ubicación.



Fuente: Página oficial aguas de Facatativá.

## 4 MÉTODO

El tipo de estudio desarrollado en la pasantía fue de naturaleza descriptiva, ya que, a partir de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de información primaria, tales como la encuesta, se estableció el perfil de necesidades de los colaboradores, en cuanto al diseño y desarrollo de los programas de bienestar laboral adscritos a la secretaria general de Aguas de Facatativá. De este modo, la muestra de colaboradores seleccionada se basó en un enfoque no probabilístico basado en el juicio o a discreción de los líderes del proceso de bienestar laboral; por tanto, se seleccionaron 51 colaboradores pertenecientes a las diferentes áreas y dependencias de la organización.

Por ende, el enfoque de la pasantía es mixto ya que se involucran variables cualitativas tales como la percepción de los colaboradores frente a los programas de bienestar laboral de la organización, y variables cuantitativas como la identificación de las frecuencias y el número de casos en que se evaluaron los niveles de percepción. Los resultados de la encuesta se tabularon y analizaron, Con el fin de actualizar el programa de bienestar laboral obteniendo mejoras en la calidad de vida laboral de los empleados y con ello aumentar la productividad y disminuir la rotación de personal al tener empleados satisfechos y motivados laboral y personalmente.

### **Competencias a desarrollar**

Las habilidades y capacidades adquiridas en el transcurso de la pasantía, direccionan las necesidades del ambiente organizacional y la objetividad de las metas establecidas. Adquiriendo así conocimiento práctico dirigido a las áreas de déficit e incidencia, las cuales son intervenidas. Se tienen en cuenta las habilidades y capacidades de mayor suceso en la pasantía.

Direccionadas por los objetivos plantados en la actualización del programa de bienestar laboral de la empresa aguas de Facatativá, identificando sus falencias por medio del diagnóstico para así establecer estrategias de mejora continua que mejoren el clima laboral.

Habilidades humanas: Las relaciones con los colaboradores de la organización representan la posibilidad y la probabilidad de éxito del programa, contar con el apoyo, la información que puedan proporcionar y el ambiente del trabajo, generan comodidad y seguridad al desarrollar las actividades requeridas.

Habilidades comunicativas: La implementación del programa requirió de la capacitación del personal y de la constante comunicación con los líderes de las dependencias y sedes de la organización, contar con las habilidades comunicativas y ser asertivos al momento de difundir información importante género compatibilidad entre el sistema y los colaboradores, quienes demostraron la aceptación y compromiso con el cambio.

Habilidades técnicas: El conocimiento de las herramientas del paquete office, fueron fundamentales para el desarrollo de la implementación del software, proporcionando las herramientas de desarrollo con la base de datos formulada, adicional el Excel fue la herramienta de tratamiento del programa y la ejecución del mismo, combinada con habilidades para la transcripción y tratamiento de la información.

Habilidades conceptuales: Entender el direccionamiento de la organización requirió de estudio previo de los objetivos y las herramientas necesarias para llevarlas a cabo, consultar los métodos y procesos necesarios para lograr el rediseño del programa y toda la logística que este requiere.

## 5 RESULTADOS

El diagnóstico y posterior análisis comparativo del plan de bienestar para los funcionarios de la empresa aguas de Facatativá. Se realizó en la Secretaria General de Gobierno que es la encargada de la gestión del talento humano en la organización. Es de vital importancia el desarrollo de este programa debido a que resuelve las principales falencias evidenciadas en la pasantía. La actualización del programa pretende mejorar el ámbito laboral, la productividad y el clima laboral logrando los objetivos establecidos para la pasantía.

Para lograr este propósito fue necesaria la intervención de algunos colaboradores administrativos de la empresa aguas de Facatativá y del asesor proporcionado por la universidad, el equipo de trabajo fue el siguiente:

Tabla 1 Grupo trabajo.

INTEGRANTES.	CARGO.
<b>CRISTINA NIETO</b>	Secretaria general aguas de Facatativá
<b>JOSE MARIA ARDILA</b>	Profesional del personal
<b>ODAIR TRIANA CALDERON</b>	Asesor interno pasantía
<b>ERIKA TATIANA PEREZ ROJAS</b>	Pasante.

**Fuente:** Elaboración propia.

Para el proceso de diagnóstico fue necesario utilizar la encuesta como método estadístico para consolidar una muestra total de 51 personas que laboran dentro de la organización. Lo que brindara resultados verídicos y confiables para la toma de decisiones, para lograrlo fue necesario identificar de la siguiente manera el tamaño de la muestra, a quien va dirigida la encuesta y como se logró seleccionar el muestreo.

¿Cuál será el tamaño de la muestra poblacional?

El tamaño de la muestra poblacional corresponde a 85 individuos, dado que es la totalidad de empleados que laboran en la organización.

¿Cómo seleccionar a las personas de la muestra? (muestreo)

La selección de la muestra se realizó de manera aleatoria, teniendo en cuenta el personal en todas las áreas de la organización para no perder objetividad. Es así como la encuesta se aplicó a una totalidad de 51 empleados considerándose este como el 60% de todos los empleados que laboran en la organización.

¿Quién será el encuestado? (Unidad de la muestra)

Se aplicó la encuesta al personal operativo y administrativo de la organización, esta cuenta con un total de 12 ítems en los que se podrá determinar la situación actual del programa y así proceder a tomar decisiones. A partir de los resultados obtenidos en el análisis de las encuestas y de las falencias que se presentan en la organización; se buscará mitigar las debilidades evidenciadas.

Los resultados obtenidos lograron identificar cuál es la percepción de los empleados frente a la Calidad de vida laboral, Motivación, Sentido de pertenencia y Cultura organizacional tal y como se plantea en el primer objetivo, logrando el siguiente planteamiento por cada factor determinante:

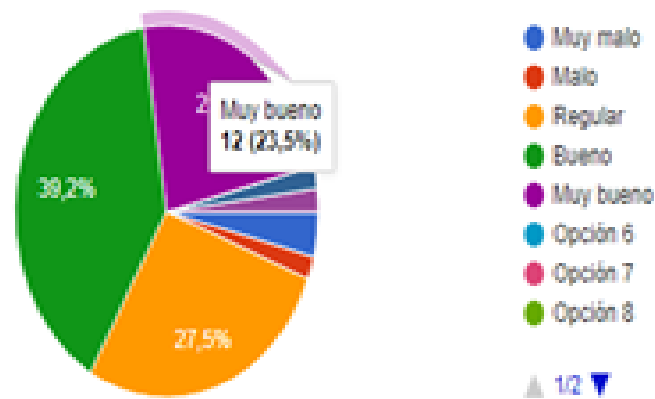
### **Calidad de vida laboral**

Para identificar la percepción de los empleados frente a cómo percibe la calidad de vida laboral, se formularon 4 preguntas dirigidas a identificar los principales aspectos que determinan el grado de satisfacción frente a este factor. A

continuación, se presenta las preguntas y el análisis de las respuestas de los empleados encuestados:

1. ¿Cree que las condiciones físicas de su puesto de trabajo (Iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) ¿Son las adecuadas para su desempeño?

Ilustración 3 Resultados condiciones físicas del puesto de trabajo.



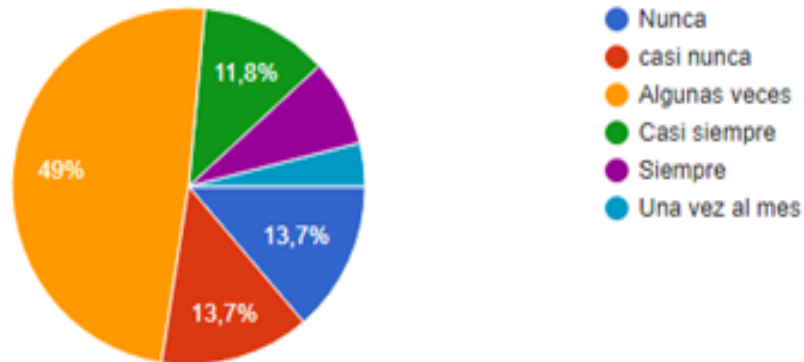
**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a las condiciones de trabajo se identificó que en su mayoría el personal encuestado evidenció que las condiciones del puesto de trabajo son buenas, ya que cuentan con adecuada iluminación, temperatura, condiciones ergonómicas; entre otras.

2. ¿En la organización con qué frecuencia se realizan actividades de integración con sus compañeros de trabajo?



Ilustración 4 Frecuencia de actividades de integración.

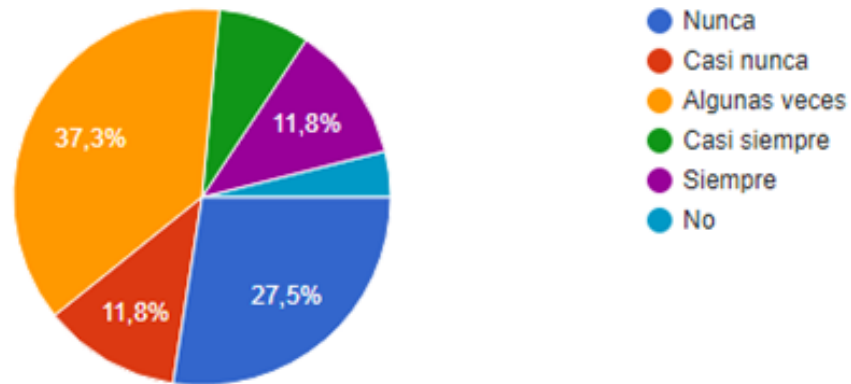


**Fuente:** Elaboración propia.

Según el gráfico adjunto, la frecuencia con que se realizan actividades de integración en la organización, corresponde a más de la mayoría donde 49 empleados manifiestan que algunas veces se realizan actividades de integración, refieren que se ha realizado la actividad de fin de año, sin embargo todo el personal no puede asistir por los turnos de trabajo. En una oportunidad se realizó una actividad de integración denominada “Feria de las colonias”, la cual integró baile y concurso de comidas típicas, pero no tuvo continuidad. Por otra parte 13 personas del área administrativa afirman que nunca o casi nunca se realizan actividades en la Empresa.

3. ¿La Empresa le ha dado oportunidades de promoción o ascenso?

Ilustración 5 Oportunidades de promoción.

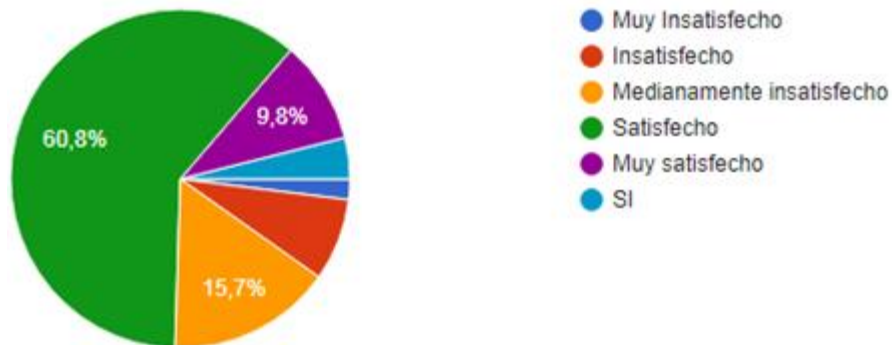


**Fuente:** Elaboración propia.

Podemos observar en la gráfica, 37,3% de los empleados encuestados manifiestan que algunas veces tienen oportunidades de promoción o ascenso en la Empresa, 27,5% de las personas afirman que no les han presentado convocatorias internas y nunca les han dado la oportunidad de promoverse de cargo y sólo 11,8% de los colaboradores afirman que casi nunca les dan oportunidades. A nivel general se encontró que las personas afirman que cuando se presenta una vacante en la Empresa, se buscan personas externas a la organización, limitando la posibilidad de crecimiento laboral del personal vinculado con anterioridad.

4. ¿Se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo?

Ilustración 6 Se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo



**Fuente:** Elaboración propia.

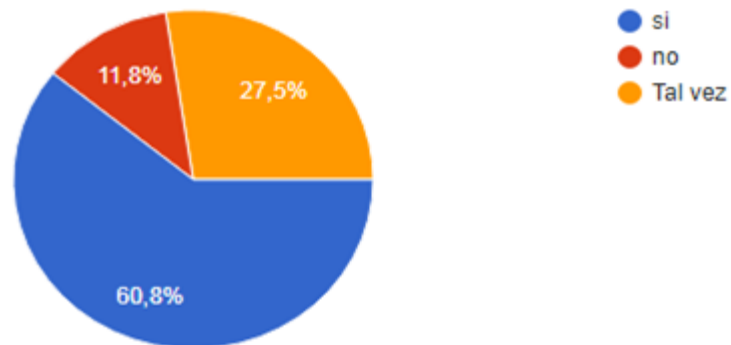
A nivel general la gráfica muestra la satisfacción de los empleados con los compañeros de trabajo, el 60,8% consideran que se encuentran satisfechos, 15,7% medianamente satisfechos y 9,8% muy satisfechos. Lo anterior permite concluir que a pesar de que no se realizan actividades de integración, se han fortalecido lazos de compañerismo entre los miembros de la organización.

### **Motivación y Sentido de pertenencia.**

Uno de los factores más importantes para evaluar en una Empresa es la motivación de sus empleados frente a la actividad que desarrollan y la organización en general. Por esta razón y como respuesta al trabajo desarrollado se formularon 4 preguntas para medir el cómo se refleja en la organización. A continuación, se presenta las preguntas y el análisis de las respuestas de los empleados encuestados:

1. ¿Se considera importante para la organización?

Ilustración 7 Importancia para la organización.

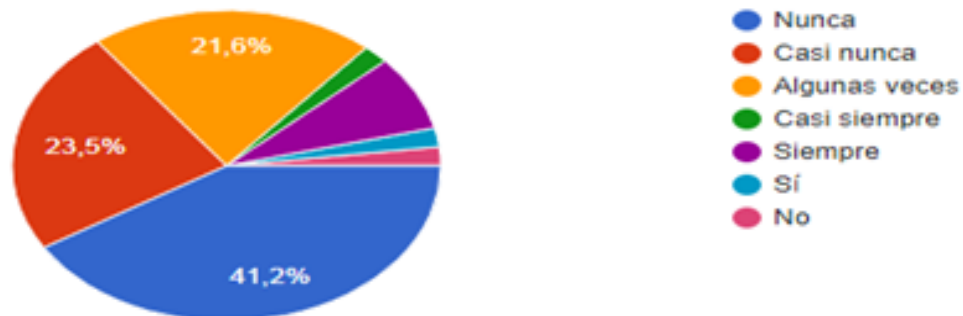


**Fuente:** Elaboración propia.

Como se observa en la gráfica el 60,8% de los empleados manifiestan que, si se sienten importantes para la organización, 27,5% dicen que tal vez se han sentido importantes y 11,8% que no. En este sentido se identifica uno de los factores más importantes para sentirse motivado en una empresa y con sentido de pertenencia es sentir que la función que se desarrolla es importante para la Empresa y que contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos. De acuerdo a los resultados es necesario apuntar y mantener fortalecida la percepción de los empleados para de esa manera estén motivados y lograr una mejor productividad.

2. ¿Las actividades que realiza la empresa involucra a su familia?

Ilustración 8 Actividades familiares.

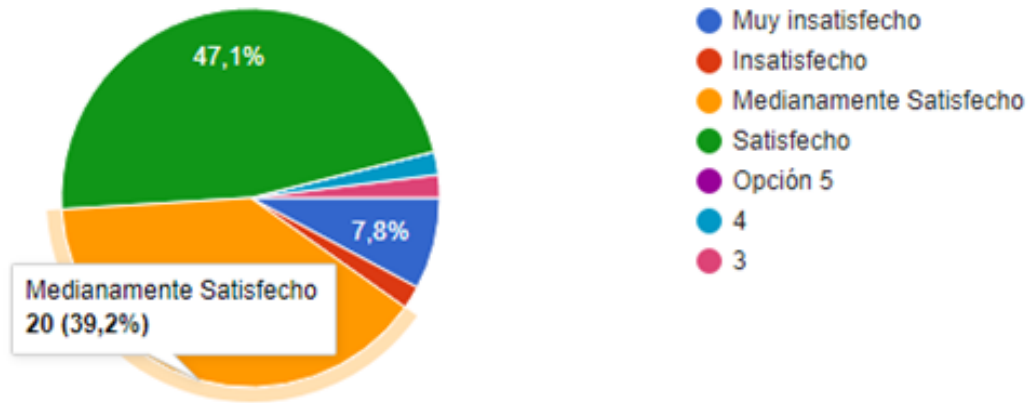


**Fuente:** Elaboración propia.

De los encuestados el 42,2% consideran que en las actividades que realiza la Empresa nunca se involucra a la familia, 23,5% de las personas afirman que casi nunca han participado con sus familias en eventos como la celebración del día del niño y el 21,6% afirman que algunas veces se involucra a las familias, Principalmente las respuesta obedecen a que en la organización no se realizan actividades que permitan la participación de las familias de los empleados, algunos empleados refieren que sólo en 3 eventos que ha organizado la empresa las familias han podido asistir. Lo anterior refleja la debilidad frente a la organización de eventos en donde los empleados puedan involucrar a sus familias, considerándose uno de los aspectos más importantes para generar sentido de pertenencia.

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en la organización?

Ilustración 9 Satisfacción laboral.

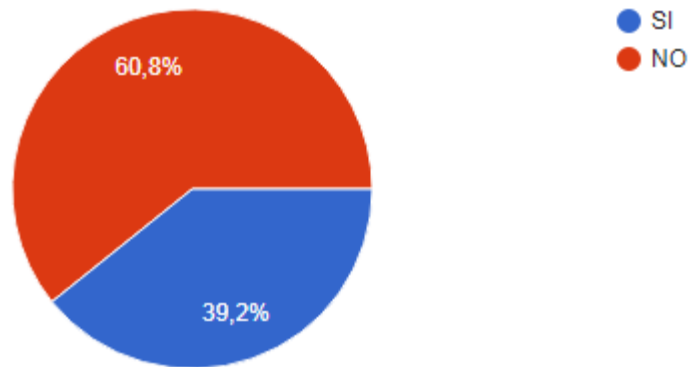


**Fuente:** Elaboración propia.

El 47,1% de los colaboradores respondieron que se sienten satisfechos en la organización, pues cuentan con una oportunidad laboral remunerada, sin embargo sienten que podrían mejorar las condiciones laborales. 39,2% afirman que se sienten medianamente satisfechos en la organización, y el 7,8% se encuentran muy insatisfechos por considerar que no se sienten identificados con la Empresa y sólo pertenecen a la organización por la necesidad de empleo. Así mismo no existe un plan de incentivos que permitan reconocer el buen desempeño frente a las labores asignadas.

4. ¿Considera que la remuneración que recibe es la adecuada?

Ilustración 10 Remuneración salarial.



**Fuente:** Elaboración propia.

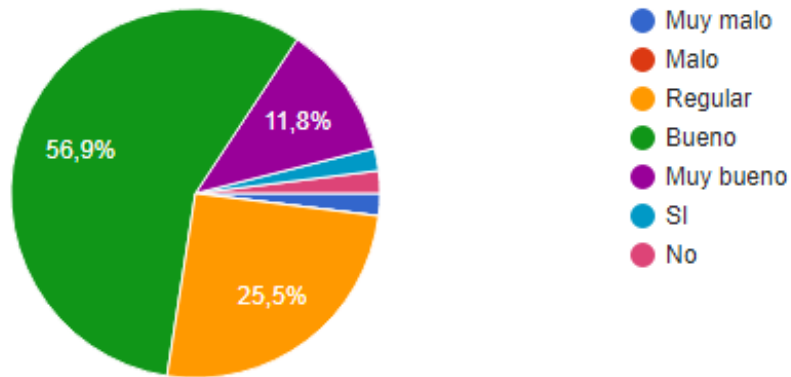
Se observa en la gráfica que el 60,8% de los empleados manifiestan que no están de acuerdo con la remuneración, ya que se comparan con empleados de empresas que desarrollan actividades similares y tiene salarios superiores a los recibidos en la organización. Y el otro restante equivalente a 39,2% manifiesta si estar satisfechos. Con lo anterior se determina que generar satisfacción frente al salario no es fácil, dado que a medida las expectativas siempre van hacer más altas, sin embargo es necesario revisar si el salario se ajusta al perfil del cargo y a las competencias exigidas para el mismo.

### **Clima organizacional.**

Finalmente se evaluó la forma cómo se percibe el clima organizacional en la organización, formulando 6 preguntas. A continuación se presenta las preguntas y el análisis de las respuestas de los empleados encuestados:

1. ¿El clima de trabajo con sus compañeros es agradable?

Ilustración 11 Clima organizacional.

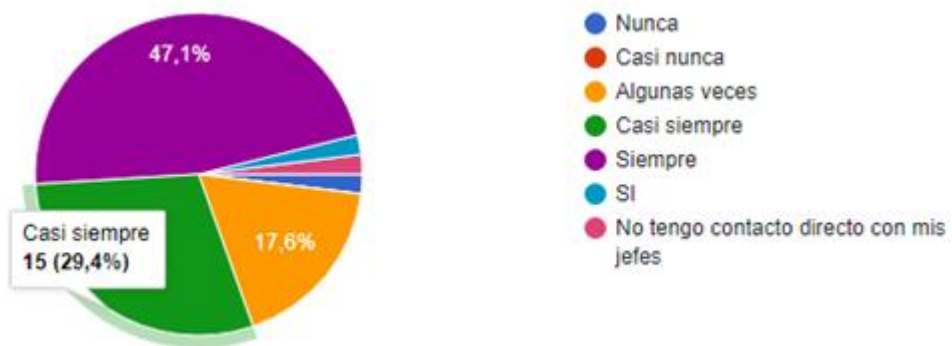


**Fuente:** Elaboración propia.

Tal y como lo muestra la gráfica el 56,9% de los empleados lo evalúan como bueno, y el 25,5% dice que es regular por tal motivo es necesario realizar una evaluación periódicamente del clima laboral, siendo uno de los factores determinantes en la productividad, y donde se puede implementar actividades que mejoren su percepción frente a la organización.

2. ¿Sus jefes le tratan con amabilidad?

Ilustración 12 Comunicación jefe-empleado



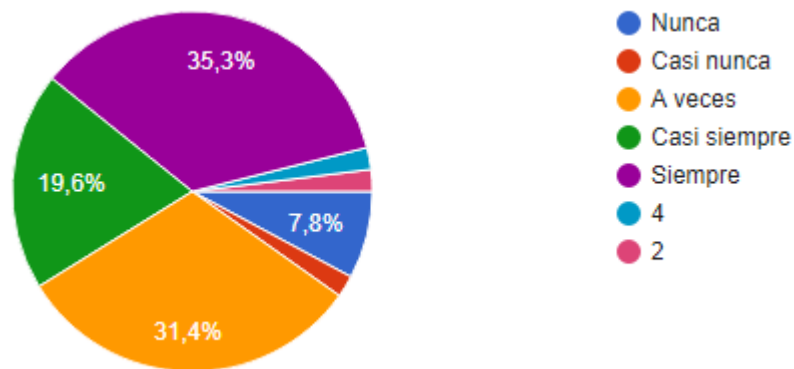
**Fuente:** Elaboración propia.



La respuesta a esta pregunta es que el 47,1% de los empleados que consideran que siempre reciben un trato amable por parte de su jefe, 15 manifiestan que casi siempre recibe trato cordial y un 17,6% que algunas veces los jefes lo tratan con amabilidad. Lo anterior permite evidenciar que es necesario reforzar e identificar la clase de liderazgo que existe en la organización, para implementar acciones dirigidas a reforzar un trato cordial y amable con los jefes, desencadenando un ambiente laboral sano y agradable.

### 3. ¿Cree que sus jefes son muy exigente?

Ilustración 13 Eficacia y eficiencia laboral.

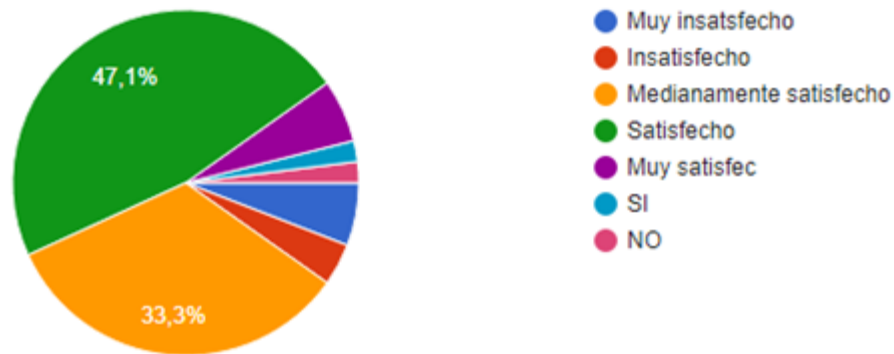


**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a la exigencia de los jefes de la organización frente al trabajo realizado, se identificó que el 35,3 % consideran que siempre son exigentes, 31,4% manifiestan que a veces, y el 1,6% nos afirman que casi siempre, de esta manera los colaboradores de la organización evidencian que hay un gran nivel de exigencia y se supera las expectativas de requerimiento frente a la labor realizada, comparado con el tiempo, número de funciones, información y herramientas necesarias para dar cumplimiento a las tareas.

### 4. ¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral de la Empresa?

Ilustración 14 Ambiente laboral.



**Fuente:** Elaboración propia.

Para concluir se evidencia que hay debilidades en el ambiente laboral, debido a que hay problemas de comunicación al interior de la empresa, así como altos niveles de exigencia, no hay un buen trato, entre otras. Éstos datos se obtuvieron a través de la encuesta en donde el 41,1% empleados se sienten satisfechos con el ambiente laboral de la empresa, 33,3% se encuentran medianamente satisfechos y 14 insatisfechos.

En lo anterior, se observa la necesidad importante de Proponer alternativas de mejora que permitan el fortalecimiento del Programa de Bienestar Laboral para la organización aguas de Facatativá que permita generar sentido de pertenencia y el mejoramiento del clima organizacional; dirigido hacia mejorar el rendimiento y la productividad y disminuir la rotación de personal actualmente vinculado. Para lo cual se proponen actividades encaminadas a disminuir el grado de insatisfacción frente a los factores planteados en el informe.

### **5.1 DIAGNOSTICO MEDIANTE MATRIZ EFI, PARA DETERMINAR EL ESTADO ACTUAL DE LOS FACTORES INTERNOS MÁS DETERMINANTES DE LA ORGANIZACIÓN.**

Desarrollada y tabulada la encuesta se determinaron los factores claves de incidencia que afectan o fortalecen de forma interna la organización, fijando la percepción de los empleados a la organización. Estos Permitieron establecer planes de acción, la siguiente matriz evidencia los resultados refutados.

Tabla 2 Fortalezas organizacionales.

**MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES INTERNOS EFI**

<b>Factor interno clave</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso ponderado</b>
<b>Fortalezas</b>			
Trabajo en equipo	0,1	4	0,4
Percepción de los colaboradores frente a la organización	0,06	3	0,18
canales de Comunicación	0,08	4	0,32
efectividad en el desempeño	0,09	4	0,36
Satisfacción laboral	0,1	4	0,4
Motivación de los colaboradores	0,1	4	0,4
clima laboral	0,1	3	0,3
distribución interna de áreas de trabajo	0,08	4	0,32
área administrativa aislada de ruidos	0,19	3	0,57
Colaboración entre compañeros de trabajo	0,1	3	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3,55</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

La organización cuenta con un peso ponderado favorable debido a que aspectos relacionados a clima laboral, motivación, satisfacción laboral, comunicación y trabajo en equipo son percibidos de forma positiva por los colaboradores, demostrando su elevado grado de satisfacción y sentido de pertenecía siendo

favorable para el programa de bienestar laboral, sin embargo, es necesario seguir fortaleciendo estos factores con el fin de aumentar los niveles de productividad.

*Tabla 3 Debilidades organizacionales.*

**MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES INTERNOS EFI**

Debilidades			
Actividades de recreación y esparcimiento	0,08	2	0,16
Pausas activas.	0,17	1	0,17
celebración días conmemorativos	0,13	1	0,13
Integración entre departamentos	0,17	2	0,34
oportunidades de ascenso	0,16	1	0,16
eventos de integración familiar	0,15	1	0,15
incentivos salariales	0,14	1	0,14
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>1,25</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el peso ponderado sobre las debilidades encontradas dentro de la organización, fueron aspectos importantes tales como: actividades físicas, eventos de integración familiar, remuneración salarial, oportunidades de ascenso por lo que se pretende trabajar conjuntamente con el departamento de la secretaria general y hacer un debido seguimientos a los hallazgos allí encontrados.

A continuación se identifican las oportunidades y amenazas potenciales que afectan directa o indirectamente el programa de bienestar laboral de la empresa aguas de Facatativá, las cuales se evidencian en la siguiente matriz foda:

## 5.2 ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO MEDIANTE MATRIZ FODA.

Tabla 4 matriz FODA

<p>FACTORES CLAVES</p>	<p>OPORTUNIDADES.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño de la población.</li> <li>• Esperanza de Vida.</li> <li>• Estratificación social.</li> <li>• Estructura de edad.</li> <li>• Estado de desarrollo de la región.</li> <li>• Principales industrias.</li> <li>• Políticas gubernamentales.</li> <li>• Credibilidades de las instituciones del estado.</li> <li>• Conflictos con el estado.</li> <li>• Impacto global.</li> <li>• Sostenibilidad ambiental.</li> </ul>	<p>AMENAZAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de mortalidad.</li> <li>• Inequidades por nivel educativo.</li> <li>• Inversión.</li> <li>• Inflación.</li> <li>• Desempleo.</li> <li>• Reformas. legales</li> <li>• Cambios. tecnológicos</li> <li>• Derecho laboral.</li> <li>• Difusión de nuevas tecnologías.</li> <li>• Segmentos del mercado global.</li> <li>• Sistemas de gestión de calidad.</li> <li>• Derecho administrativo.</li> </ul>
------------------------	--	--

<p><b>FORTALEZAS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Percepción de los colaboradores frente a la organización.</li> <li>• Canales de Comunicación.</li> <li>• Efectividad en el desempeño.</li> <li>• Satisfacción laboral.</li> <li>• Motivación de los colaboradores.</li> <li>• Clima laboral.</li> <li>• Distribución interna de áreas de trabajo</li> <li>• Área administrativa aislada de ruidos.</li> <li>• Colaboración entre compañeros de trabajo.</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios con instituciones de educación técnica y desarrollo y formación para el trabajo y el desarrollo humano.</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de una cultura de liderazgo orientada al desarrollo del talento humano.</li> <li>• Reingeniería de los procesos de gestión del talento humano.</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de recreación y</li> </ul>	<p><b>ESTRAEGIA DO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIA DA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retención del talento humano</li> </ul>

<p>esparcimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pausas activas.</li> <li>• Celebración días conmemorativos.</li> <li>• Integración entre departamentos.</li> <li>• Oportunidades de ascenso.</li> <li>• Eventos de integración familiar.</li> <li>• Incentivos salariales.</li> </ul>	<p>sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo del talento humano a través de los planes de sucesión.</li> </ul>	<p>colaborador.</p>
---	---	---------------------

**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo a la estrategia “Convenios con instituciones de educación técnica y desarrollo y formación para el trabajo y el desarrollo humano” se establece que este tipo de convenios generará un valor agregado a la organización ya que su desempeño será óptimo en cuanto a calidad y servicio.

En el campo organizacional los colaboradores son los encargados desarrollar actividades de acuerdo a cada área, y sus objetivos; por ello “la Implementación de una cultura de liderazgo orientada al desarrollo del talento humano” ya que es acertado contar con personal competente y, capacitado donde se brinden los espacios para la mejora continua de los procesos organizacionales, y quien mejor que ellos para conocer a profundidad el grado de satisfacción de los clientes.

En pro del mejoramiento continuo y del análisis de los procesos existentes se formula; la estrategia “Reingeniería de los procesos de gestión del talento humano” que tiene como finalidad estar a la vanguardia de los avances tecnológicos, optimización de costos y calidad de servicio, obteniendo ventajas competitivas frente al señor en el que se desempeña la organización.

Con base a la normatividad vigente, ley 1561 del 2012 sistema general de riesgos laborales, se diseña la estrategia, “Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo” con el objetivo de cumplir a cabalidad la normatividad vigente y que de una u otra forma vela por el bienestar, y salud de los colaboradores.

Por medio de la estrategia formulada “Desarrollo del talento humano a través de los planes de sucesión” esta nos permite garantizar la estabilidad del equipo de trabajo y fortalecerlo, ya que su objetivo principal es buscar la continuidad de las estrategias clave de la organización e independientemente de cada estilo de liderazgo y toma de decisiones que tenga cada persona, es fundamental preservar la visión y los valores en los que se fija la identidad de la empresa.



por medio de la estrategia planteada “Retención del talento humano colaborador” se pretende disminuir el índice de rotación de personal con el fin de mantener la curva de aprendizaje en un nivel ascendente donde se propenda un ambiente o entorno laboral satisfactorio y donde se genere un

Sentido de pertenencia hacia la organización y el logro de los objetivos planteados.

### 5.3 PLAN DE ACCIÓN

<b>Responsable:</b>		Secretaría general				
<b>Area de trabajo</b>		Secretaría general				
<b>Estrategias</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Responsables</b>	<b>Lugar (Dónde?)</b>	<b>Duración</b>	<b>Recursos Necesarios</b>	<b>Meta</b>
Convenios con instituciones de educación técnica y desarrollo y formación para el trabajo y el desarrollo humano.	Definir las empresas dedicadas a educación	Secretaría general	Empresa aguas de Facatativá	6 meses	Humano	En 6 meses los trabajadores serán capacitados en programas de trabajo y desarrollo humano
Implementación de una cultura de liderazgo orientada al desarrollo del talento humano	Instruir a personas para ser líderes	Secretaría general	Empresa aguas de Facatativá	1 año	Humano	En 1 año existirá una cultura de liderazgo en la que todos podrán participar en el desarrollo del talento humano
Reingeniería de los procesos de gestión del talento humano.	Realizar un estudio interno de procesos de la empresa	Secretaría general	Empresa aguas de Facatativá	1 año	Humano	De acuerdo a la participación de los trabajadores y en concordancia con su aprendizaje se mejorarán los procesos de gestión del talento humano

Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	Promover la participación de los empleados en el programa de seguridad y salud en el trabajo	Secretaría general	Empresa aguas de Facatativá	6 meses	Humano	Se buscará personal idóneo para iniciar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa.
Desarrollo del talento humano a través de los planes de sucesión.	Distribución de planes de sucesión	Secretaría general	Empresa aguas de Facatativá	1 año	Humano	en 1 año, cuando los trabajadores y el personal idóneo se encuentre establecido en cada programa se podrán hacer planes de sucesión.
Retención del talento humano colaborador.	Promover un ambiente de satisfacción a los colaboradores	Secretaría general	Empresa aguas de Facatativá	2 meses	Humano	Se debe brindar un incentivo a los colaboradores para retener el personal y así llevar a cabo de una manera formal los programas que deben formalizarse

## CONCLUSIONES

De acuerdo al marco teórico la vida laboral se ve afectada no sólo por factores intrínsecos al trabajo, sino también por todo lo que acontece en otras áreas extra laborales que conforman la cotidianidad de los individuos. Estas áreas normalmente se interrelacionan con gran facilidad, permitiendo que la una afecte directa o indirectamente a la otra; y es de esta manera como se puede concluir que las características básicas que un empleado debería puntuar alto en una evaluación de clima laboral, se encuentran en un porcentaje inferior al que normalmente deberían encontrarse.

La cultura organizacional, la calidad de vida laboral, la motivación y el sentido de pertenencia, requieren especial atención como puntos claves de impacto en la mejora de la calidad de vida de los empleados de esta organización, dado que no se satisfacen completamente las necesidades básicas y no existe una estructura que permita brindar beneficios de crecimiento y desarrollo personal y organizacional.

Respecto a la pasantía y el aporte para con la organización fue el propiciar las condiciones para el manejo de la calidad de vida y bienestar de los colaboradores a través del diagnóstico y las estrategias a realizar a través del rediseño al programa que fomentara el desarrollo integral de los mismos.

Cabe mencionar que las estrategias planteadas para el apoyo al rediseño del programa de bienestar, radica en el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, el mejoramiento del clima organizacional, reducción en la rotación del personal, aumento de la productividad en general; lo que permite fortalecer todas las falencias anteriormente mencionadas a través de diferentes programas cuyos objetivos principalmente se direccionaban a:

Efectuar eventos y actividades que involucren a los funcionarios y su núcleo familiar con el fin de extender los beneficios y lograr espacios de integración entre los mismos. Estos eventos deportivos también se pueden dirigir a programas de deporte y recreación a los hijos de los empleados.

Promover la práctica deportiva, mediante la integración en actividades de diferentes disciplinas deportivas generando espacios de integración a nivel competitivo entre compañeros de trabajo y permitiendo que la familia conozca de sus compañeros y su entorno laboral.

Impulsar la recreación en la organización como aprendizaje para el colaborador donde se generen espacios de comunicación, interacción y trabajo en equipo que facilitan el afianzamiento de valores organizacionales y personales.

Planes de sucesión para los empleados de la organización, esto incentiva y motiva a los empleados al crecimiento personal y profesional, a través de planes diseñados para reconocer el logro de los empleados y sus capacidades para ascensos.

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el desarrollo de la pasantía se evidencia que la entidad requiere que se realice e implemente el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

De este modo el apoyo brindado al rediseño del programa de bienestar laboral, el área de Gestión y talento Humano debe encargarse de su implementación, así como del respectivo seguimiento para verificar si las estrategias propuestas contribuyen al mejoramiento de las debilidades encontradas en el diagnóstico. Lo anterior debe realizarse anualmente en donde se formulen modificaciones dependiendo de los resultados arrojados en el seguimiento.

El programa debe divulgarse a todos los empleados de la Empresa a fin de comprometer al personal con el cumplimiento y participación de todas las actividades propuestas. De esta manera los colaboradores identifican el interés de las directivas frente a la generación de calidad de vida laboral, motivación y sentido de pertenencia.

Por medio de la estrategia planteada “Retención del talento humano colaborador” se pretende medir el impacto, resultados y sus implicaciones en la organización, cuyo fin último sea determinar si contribuye en mejorar la productividad y la disminución de la rotación de personal. Una herramienta que muestra el resultado de la productividad son las evaluaciones de desempeño, en donde es necesario incluir la evaluación de las actividades del programa de bienestar laboral.

## BIBLIOGRAFIA

- Agullo, T. y. (4 de 12 de 2002). *Calidad de vida laboral*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1109432>
- Alhama, J. S. (1993). *La Percepción de los Problemas Ambientales: Una Oportunidad Para la Educación Ambiental*. España: Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.
- Anónimo. (7 de Marzo de 2016). *Mimosalud*. Obtenido de <https://grupolasmimosas.com/mimoonline/que-es-el-bienestar-subjetivo/>
- Anónimo. (11 de Agosto de 2017). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/clima-organizacional/>
- Ardila, R. (2003). CALIDAD DE VIDA: UNA DEFINICIÓN INTEGRADORA. *REVISTA LATINOAMERICANA DE PSICOLOGÍA*, 161 164.
- Armando Cuesta Santos, Y. M. (2010). *Gestion del talento humano y del conocimiento*. BOGOTA: ECOE EDICIONES\*.
- Drewnowski, J. (1974). *On Measuring and Planning the Quality of Life*. España.
- Gardey, J. P. (2011). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion/>
- Herrera, C. V. (7 de Septiembre de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Jorge, D. I. (2012). *Motivar y Motivarse*. Nf: Nf.
- Maslow, A. (2012). *Ediciones Díaz de Santos*. Malaga España: Ediciones Díaz de Santos, 2012.
- Mayorca, W. A. (20 de Agosto de 2003). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/contrato-psicologico/>
- Méndez, D. (Noviembre 7 de 2018). *Economía simple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/beneficio-social>
- PERRET, R. (2016). *El Secreto de la Motivación*. Mexico: N.
- Rincón, H. A. (28 de Agosto de 2007). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/bienestar-social-laboral/>

- ROBBINS, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Ruiz, W. P. (16 de Abril de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-la-calidad-de-vida/>
- Shein, L. y. (2002). El Contrato Psicológico: relación laboral empresa-trabajador. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 85 - 107.
- Simon L. Dolan, R. V. (2007). *La gestión de los Recursos humanos*. España: Mc Graw Hill.
- Veenhoven, R. (1984). *CALIDAD DE VIDA Y FELICIDAD*. Boston: N.f.
- Wilson, W. (1967). *Correlates of avowed happiness*. *Psychological Bulletin*. N.f.: N.f.
- De la Vega Jorge. Motivar y motivarse: claves para lograr la satisfacción y el rendimiento laboral. Recuperado en Mayo de 2012 de: <http://www.sht.com.ar/archivo/liderazgo/motivayauto.htm>
- Almudena, Torres y Agulló. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. (p. 828.833). Recuperado en Junio de 2012 de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1109432>.
- Ardila Rubén. (2003). Una definición Integradora de Calidad de Vida. Universidad Nacional de Colombia. (p. 161-164). Recuperado en Mayo de 2012 de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/805/80535203.pdf>
- Ballen Fontecha Luz Dary, Rios Munevar Johanna Andrea. (2011). Plan de bienestar laboral en una empresa del sector de telecomunicaciones
- Bernal César. (2010). Metodología de la investigación. Pearson. Tercera Edición. (P.160-190).
- Saza Rodríguez, Carlos Humberto, (1994). Bienestar Social Laboral, Republica de Colombia: Departamento administrativo función pública.
- Serna Gómez, Humberto. (2008). Gerencia estratégica: teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos, índices de gestión. 3R Editores. Colombia. (p. 235)

Levinson y Shein. (2002). El contrato psicológico – Relación Laboral Empresa Trabajo. Editorial, país, (p. 85 -107)

Pernalet Daniel. (2005). Aproximación a la motivación en el trabajo. (p. 1). Recuperado en Mayo de 2012:

<http://trabajomotivacion.blogspot.com/2005/11/aproximacin-la-motivacin-enel-trabajo.html>.

Simón I, Dolan, Ramos, Valle, Cabrera, Susan e Jackson, Rondall, schuler. (2007). La gestión de los Recursos humanos (como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación). Tercera edición (p. 354)

## **CIBERGRAFÍA**

- [http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12\\_art01.pdf](http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf)
- <http://www.acueductofacatativa.gov.co/procesos-y-procedimientos/mapa-operacional-eaf-sas-esp>
- [https://aguasfacatativa.micolombiadigital.gov.co/sites/aguasfacatativa/content/files/000151/7541\\_manual-de-funciones-2019.pdf](https://aguasfacatativa.micolombiadigital.gov.co/sites/aguasfacatativa/content/files/000151/7541_manual-de-funciones-2019.pdf)



## ANEXOS

### Anexo 1 Encuesta

ENCUESTA CLIMA Y BIENESTAR LABORAL Somos estudiantes de la Universidad DE Cundinamarca de la facultad de ciencias administrativas, económicas y contables y actualmente estamos adelantando un estudio donde se está apoyando el rediseño del programa de Bienestar Laboral Su opinión es muy importante para nosotros. A continuación se realizaron una serie de preguntas relacionadas con su ambiente laboral, simplemente ubique una X en la respuesta de su elección.

Nombre: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Operativo\_\_ Oficina \_\_\_\_\_

1. Cree que las condiciones físicas de su puesto de trabajo (Iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) Son las adecuadas para su desempeño?
  - a. Muy malo
  - b. Malo
  - c. Regular
  - d. Bueno
  - e. Muy bueno
  
2. ¿En la organización con qué frecuencia se realizan actividades de integración con sus compañeros de trabajo?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. Algunas Veces
  - d. Casi siempre

e. siempre

3. ¿La Empresa le ha dado oportunidades de promoción o ascenso?

a. Nunca

b. Casi nunca

c. Algunas Veces

d. Casi siempre

e. siempre

4. ¿Se siente satisfecho con sus compañeros de trabajo?

a. muy satisfecho

b. insatisfecho

c. medianamente satisfecho

d. satisfecho

e. muy satisfecho

5. ¿Las actividades que realiza la empresa involucra a su familia?

a. Nunca

b. Casi nunca

c. Algunas Veces

d. Casi siempre

e. siempre

6. ¿Se considera importante para la organización?

a. si

b. no

c. tal vez

7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en la organización?

a. muy satisfecho

b. insatisfecho

c. medianamente satisfecho

d. satisfecho

e. muy satisfecho

8. ¿Cree que sus jefes son muy exigentes?

a. Nunca

b. Casi nunca

c. Algunas Veces

d. Casi siempre

e. siempre

9. ¿Considera que la remuneración que recibe es la adecuada?

a. si

b. no

10. ¿El clima de trabajo con sus compañeros es agradable?

a. muy malo

b. malo

c. regular

d. bueno

e. muy bueno

11. ¿Sus jefes le tratan con amabilidad?

a. Nunca

b. Casi nunca

c. Algunas Veces

d. Casi siempre

e. Siempre

12. ¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral de la Empresa?

a. muy satisfecho

b. insatisfecho

c. medianamente satisfecho

d. satisfecho

e. muy satisfecho

5. ¿Cree que las condiciones físicas de su puesto de trabajo (Iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) Son las adecuadas para su desempeño?