

RELIGACIÓN

R E V I S T A

Capacitación del personal administrativo para la mejora del rendimiento laboral

Training of administrative personnel to improve work performance

Angélica Campoverde, Jenniffer García, Skarlet Aguilar, Valery Vaca

RESUMEN

La empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado Santo Domingo de los Tsáchilas, como parte fundamental y compromiso para mejorar el ambiente laboral se basa en el código de ética empresarial realizando capacitaciones constantes del personal administrativo. Los aspectos metodológicos utilizados se basan en una investigación mixta ya que se adapta a sus características y necesidades. Entre las principales conclusiones, el programa de capacitación fue positiva, lo que implica que los participantes adquirieron el conocimiento necesario para la mejora empresarial.

Palabras clave: Compromiso; ambiente laboral; ética; capacitación; conocimiento.

Angélica Campoverde

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Santo Domingo de Los Tsáchilas | Ecuador. maria.campoverde@utelvt.edu.ec

Jenniffer García

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Santo Domingo de Los Tsáchilas | Ecuador. jenniffer.garcia@utelvt.edu.ec

Skarlet Aguilar

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Santo Domingo de Los Tsáchilas | Ecuador. skarlet.aguilar@utelvt.edu.ec

Valery Vaca

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Santo Domingo de Los Tsáchilas | Ecuador. valery.vaca@utelvt.edu.ec

<http://doi.org/10.46652/rgn.v9i39.1134>

ISSN 2477-9083

Vol. 9 No. 39 enero-marzo, 2024, e2401134

Quito, Ecuador

Enviado: septiembre 02, 2023

Aceptado: noviembre 15, 2023

Publicado: noviembre 30, 2023

Publicación Continua



ABSTRACT

The municipal public of water and sewage company of Santo Domingo de los Tsáchilas, as a fundamental part and commitment to improving the work environment is based on the code of business ethics by carrying out constant training for administrative staff. The methodological aspects used are based on mixed research as it is adapted to its characteristics and needs. Among the main conclusions, the training program was positive, implying that the participants acquired the knowledge necessary for business improvement.

Keywords: Commitment; work environment; ethics; training; knowledge.

Introducción

En la ley orgánica del servicio público en su artículo 2 nos manifiesta que:

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (LOSEP, 2016)

Implantación De Normas De Convivencia

Jares (2006), manifiesta que “convivir significa vivir unos con otros sobre la base de unas determinadas relaciones sociales y unos códigos valorativos, forzosamente subjetivos, en el marco de un contexto social determinado” (p. 339).

Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de acciones que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. “Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles; además, es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos” (Villaba, 2010, p. 209).

Por otro lado, Agramonte y Farres indican que:

El esfuerzo de la gestión en pos de la excelencia, debe ser tarea de cada uno de los miembros del equipo; además de ello indica que es el punto central implícito de la gestión de la calidad de un proceso para agregar valor. (2010, párr. 19)

Monchon, afirma que:

La administración consiste en coordinar y supervisar las actividades de las organizaciones para lograr que éstas alcancen su objetivo de forma eficaz y eficiente. Las funciones básicas de la administración (planear, organizar, dirigir y controlar.) se dirigen a alcanzar los propósitos establecidos por la organización. La labor de la administración deberá adaptarse a las características de cada organización, así como tener cuenta el entorno que influye en ella. (2014, p. 3)

Para alcanzar objetivos dentro de la administración es necesario saber coordinar y supervisar las diferentes actividades que se desempeñan dentro de las organizaciones basándose en los lineamientos tales como planeación, organización, dirección y control.

Importancia De La Gestión Administrativa

En este sentido Villaba (2010), manifiesta que:

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. (p. 209)

Debido al constante cambio y a las nuevas necesidades del medio, nace la nueva gestión administrativa que establece objetivos y metas viables, adaptados a la realidad, que busca satisfacer las necesidades de la comunidad en general y que estos servicios sean eficaces y eficientes, pero sobre todo de calidad.

Servidor Público

En las actuales circunstancias y de conformidad con el Art. 4 de la nueva Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP (2010) se podría ensayar una definición de “servidor público” expresando que: “Servidoras y servidores públicos.–Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”.

Según la LOSEP, nos menciona:

Hay que tener presente, que las relaciones que surjan entre llámense funcionario, trabajadores o servidores públicos, y la institución pública representada la máxima autoridad nominadora, va a depender, de tipo de relación contractual, que haya surgido a través de un contrato de trabajo, nombramiento o contrato de servicio ocasional. (2010, p. 7)

Gobiernos Autónomos Descentralizados

“Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política administrativa y financiera y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana” (García, 2014).

El clima organizacional

Perez (2009), nos dice:

El ambiente donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño, o para encontrar su punto de equilibrio. Es decir, la percepción que tienen las personas, de cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de la organización. (p. 78)

Así también Segredo Pérez (2016), señala en una de sus investigaciones:

Que el clima organizacional es considerado como un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos. Es necesario conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo ya que de ello depende la supervivencia de las organizaciones.

Elaboración de plan de capacitación

“La elaboración de un plan de capacitación, incluye la toma de decisiones sobre la necesidad de mejorar el desempeño de las áreas de trabajo, realizando el análisis adecuado, sobre la necesidad real de capacitación que tiene la empresa” (Bermudez, 2015, p. 22).

Los colaboradores deben contribuir al desarrollo y desempeño de las actividades empresariales, por lo que la capacitación es el medio más idóneo para adquirir las habilidades y conocimientos. De ahí que, cada empresa debe preocuparse en que estos se lleven a cabo.

El plan de capacitación según nos expresa Jinés, que es el proceso se determina y se busca mejorar el desarrollo y desempeño del personal, como equipo e individualmente “con nuevas capacidades y actitudes para realizar su trabajo” (Jines, 2016, p. 54).

Según Suárez (2014), como parte del plan de capacitación debe considerarse la evolución sobre los resultados que se obtengan de la capacitación, estos deben ser medible a través de indicadores o parámetros que permitan determinar el efecto o impacto que generó para la empresa, los conocimientos o competencias desarrolladas por el servidor, a través de su aplicación en los procesos.

Metodología

Este trabajo conlleva una investigación de carácter mixto lo cual comprende los siguientes aspectos:

Diseño de la Encuesta: Diseñar una encuesta estructurada que incluya preguntas sobre la percepción de los trabajadores en relación con su salario, condiciones laborales, seguridad en el trabajo y beneficios, antes y después de la implementación del Código de Trabajo.

Muestra Representativa: Seleccionar una muestra representativa de trabajadores que haya estado empleada tanto antes como después de la implementación del Código de Trabajo.

Recopilación de Datos Cuantitativos: Administrar la encuesta a la muestra seleccionada y recopilar datos cuantitativos sobre las condiciones laborales y la satisfacción de los trabajadores.

Análisis Estadístico: Utilizar técnicas estadísticas como análisis de regresión para identificar cualquier cambio significativo en las condiciones laborales después de la implementación del Código de Trabajo.

Entrevistas Semiestructuradas: Realizar entrevistas semiestructuradas con un subconjunto de trabajadores de la muestra para obtener una comprensión más profunda de sus experiencias personales y percepciones sobre el impacto del Código de Trabajo.

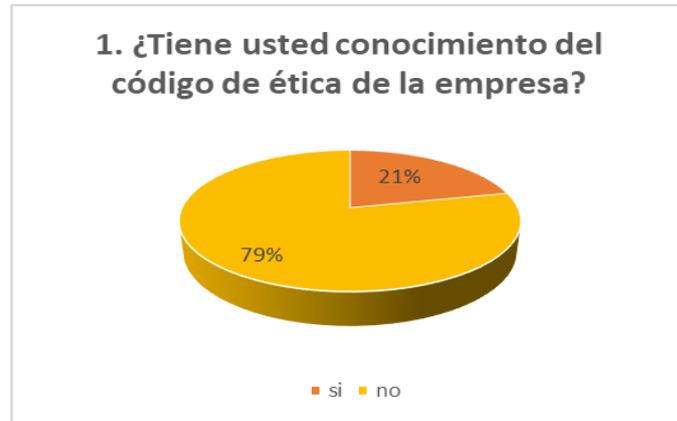
Análisis de Contenido: Analizar el contenido de las entrevistas para identificar temas emergentes y patrones en las experiencias y opiniones de los trabajadores.

Integración de Datos: Comparar y contrastar los resultados cuantitativos y cualitativos para obtener una visión holística del impacto del Código de Trabajo en la vida de los trabajadores

Resultados

Los resultados de la capacitación sobre el código de ética se ven reflejados en las encuestas realizadas en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado Santo Domingo en el área de secretaria general. La encuesta se basa en diez preguntas, y son las siguientes:

Gráfico 1. Resultados pregunta 1.



Fuente: Elaborado por los autores.

Se observa que el personal de trabajo tiene conocimiento del código de ética un 21% además se sigue mostrando que el 79% desconoce del código de ética.

Gráfico 2. Resultados pregunta 2.

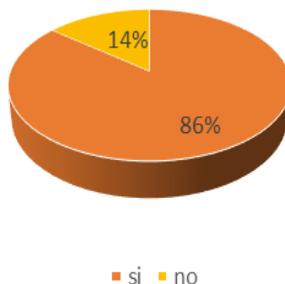


Fuente: Elaborado por los autores.

El 29% si ha recibido una capacitación del código de ética de la empresa, mientras que un 71% desconoce de la capacitación del código de ética.

Gráfico 3. Resultados pregunta 3.

3. ¿Crees que al mantener el código de ética de la empresa en un lugar fijo ayudaría al personal a cumplir con las normas?

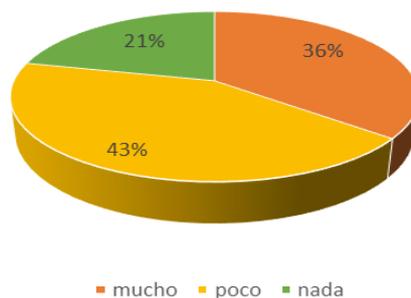


Fuente: Elaborado por los autores.

El 86% de los trabajadores respondieron que si se mantuviera el código de ética de la empresa en un lugar fijo ayudaría al personal a cumplir con las normas mientras que por otro lado el 14% no está de acuerdo que se encuentre en un lugar fijo el código de ética de la empresa.

Gráfico 4. Resultados pregunta 4.

4. ¿Qué tan importante cree que es sociabilizar el código de ética de la empresa?



Fuente: Elaborado por los autores.

Se evaluó al personal de trabajo que respondiera porque es tan importante que se sociabilizara el código de ética de la empresa siendo que el 43% respondió que es de mucha importancia socializar el código de ética de la empresa, mientras que el 36% dijo que poco importante mantener una sociabilización, seguido de muy cerca con un 21% que se refirió de que no es nada importante socializar el código de ética de la empresa.

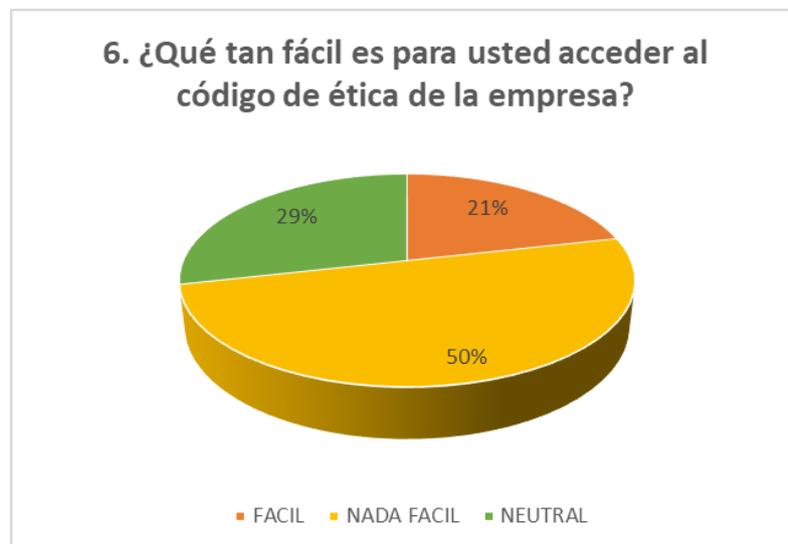
Gráfico 5. Resultados pregunta 5.



Fuente: Elaborado por los autores.

El 50% de los trabajadores piensan que si el código de ética de la empresa ayuda a mantener una oportuna eficiencia en el ámbito laboral seguido de un 21% que cree que el código de ética de la empresa ayuda poco en la eficiencia de los colaboradores y por último un 29% asegura que el código no ayuda en nada con la eficiencia.

Gráfico 6. Resultados pregunta 6.



Fuente: Elaborado por los autores.

Por una parte, el 21% dijo que era tan fácil acceder al código de ética de la empresa, mientras que el 50% respondió que no era nada fácil seguido de un 29% que era neutral acceder al código de ética de la empresa.

Gráfico 7. Resultados pregunta 7.



Fuente: Elaborado por los autores.

De 14 personas encuestadas respondió el 21% que es poco probable que una socialización del código de ética de la empresa ayude con la armonía del personal, mientras que el 43% se refirió a que no es nada probable, concluyendo con 36% que es muy probable que al momento de socializar el código de ética de la empresa exista una armonía personal.

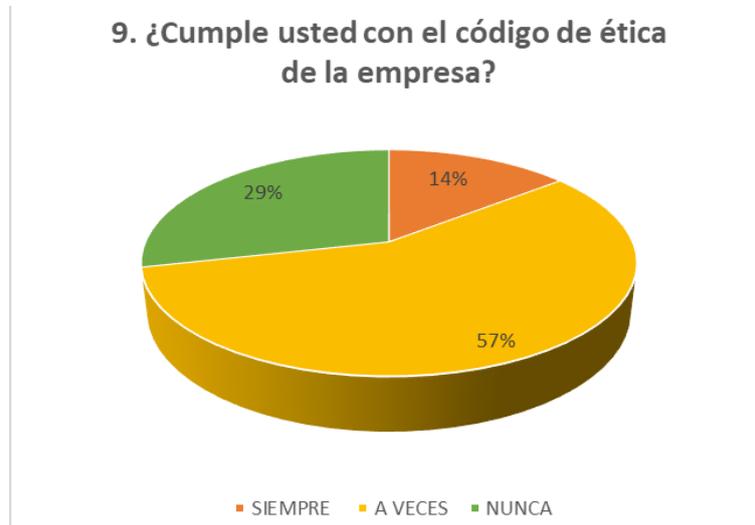
Gráfico 8. Resultados pregunta 8.



Fuente: Elaborado por los autores.

Varios trabajadores piensan que si el equipo está trabajando acorde a los lineamientos del código de ética de la empresa respondieron que el 21% siempre mientras que el 50% a veces y por último el 29% nunca.

Gráfico 9. Resultados pregunta 9.



Fuente: Elaborado por los autores.

Los empleadores respondieron a la siguiente pregunta que el 14% cumple con el código de ética de la empresa seguido por un 57% que a veces lo cumple y por último con un 29% que nunca lo ha cumplido.

Gráfico 10. Resultados pregunta 10.



Fuente: Elaborado por los autores.

De 14 personas encuestadas respondieron el 43% que su desempeño está asociado al código de ética de la empresa mientras que el 43% aseguró que a veces y para finalizar el otro 14% respondió que su desempeño nunca está asociado con el código de ética.

Los resultados indican que la capacitación al personal del área de secretaria general en el EP-MAPA-SD para conocer el código de ética en el periodo 2023-2024 era necesaria para mantener un ambiente laboral positivo dentro de la organización y tener un conocimiento más amplio sobre los factores que están dentro del código de ética.

Discusión

Una vez realizado el análisis de la investigación dentro de EPMAPA SD en el área de secretaria general sobre la implementación de las capacitaciones para la mejora de un ambiente laboral será satisfactorio, debido al alcance de conocimientos y destrezas que a futuro se obtendrán resultados de un buen desempeño laboral y crecimiento empresarial.

En el área de secretaria general es necesario la actualización de conocimientos sobre las relaciones laborales entre compañeros, la investigación permitió observar que cuando existe un ambiente laboral ameno, el desempeño y rendimiento laboral es eficiente.

La actualización y la socialización del código de ética empresarial genera confianza entre el personal administrativo para poder desenvolverse dentro de sus funciones organizacionales. En tal virtud, el crecimiento personal y profesional influyen positivamente para la realización de sus labores de manera exitosa.

Este estudio tuvo como finalidad de generar una buena comunicación y un buen ambiente laboral estable entre todos los trabajadores y usuarios que sea favorable, eficiente y eficaz. fortaleciendo la capacidad, tanto individual como colectiva, aportando conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral alcanzando las metas y objetivos propuestos en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado EPMAPA SD con la capacitación del código de ética que está vigente y en el código del servidor público dando resultados productivos, favorables a la institución, motivando al equipo y producción un entorno de trabajo laboral.

Conclusiones

- De acuerdo con las investigaciones realizadas dentro de la empresa pública EPMAPA SD, realizando las investigaciones cuantitativas y cualitativas se concluye que es necesario la implementación constante de capacitaciones para poder socializar el código de ética de la empresa para mantener la satisfacción empresarial dentro de la misma
- La socialización del Código de ética empresarial permite dar a conocer a los colaboradores cuales son los reglamentos y estatutos que mantiene la empresa para lograr obtener un ambiente laboral satisfactorio basados en la Ley Orgánica del Servidor Público.

- En la investigación se pudo observar que la empresa pública EPMAPA SD, no realiza acciones de capacitaciones de forma continua, sino que realizan mejoras de manera aisladas por tal motivo no obtienen los resultados deseados al momento de una verificación de satisfacción empresarial.
- Dentro del desarrollo del trabajo se ha expuesto cuales son los principales beneficios de integrar al personal e implementar capacitaciones, basadas en las necesidades de la empresa, para obtener un cambio en los conocimientos de una manera satisfactoria, con el único objetivo de mejorar, fortalecer las capacidades de sus colaboradores mejorando las habilidades y conocimientos que poseen, para implementarlos en su área laboral de la mejor manera.
- Se concluye que las capacitaciones son fundamentales para la mejora de conocimientos de esta manera se contribuye de manera positiva dentro de la empresa haciendo participe a sus colaboradores para mejorar el clima organizacional y funcional de cada departamento laboral.

Referencias

- Agramonte, A., & Farres, R. (2010). Influencia de la gestión del cuidado en la calidad de la atención de Salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(2), 14–26. <https://acortar.link/fe7Sx2>
- Asamblea Nacional [Ecuador]. (2016, 28 de marzo). *Ley Organica de Servicio Público, LOSEP* <https://acortar.link/Hbk2Pp>
- Bermudez, L. (2015). Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *Revista de las Sedes Regionales*, 1-25.
- García, A. (2014). *Manual de Técnicas de Investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. Merida- MEX.
- Jares, X. (2006). Conflicto y convivencia en los centros educativos de secundaria. *Revista de Educación*, 339, 467-491.
- Jinez, G. (2016). *Elaboración y socialización de un plan de capacitación con el propósito de mejorar el clima laboral de los empleados en la empresa "Ferretería unifer" ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito para el año 2015-2016* [Tesis Pregado, Instituto Tecnológico Superior Cordillera]. Repositorio Institucional <http://www.dspace.cordillera.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2098>
- Monchon. (2014). Gestión Administrativa Eficiente. *Revista multidisciplinar de innovacion y estudios aplicados*, 47(1), 1-11.
- Pepper, S. (2011). Gestión de Procesos. Acreditación de prestaciones institucionales. *Revista Medwave*, 11(6), 1–4. <https://www.medwave.cl/medios/medwave/junio2011/1/medwave.2011.06.5057.pdf>

- Perez, A.M. (2009). Caracterización del Sistema de Dirección en la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 35(4),78-109.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21418848009>
- Segredo, A., & Perez, L. (2016). El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. *Revista de información científica para la dirección en salud*, 1(4),1-6. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/236/282>
- Suárez, A. (2014). ¿Cómo estructurar un plan de capacitación?.*Gestión humana*, 1-31. <https://acortar.link/8EMiD4>
- Villaba, C. (2010). *Proyectos y anteproyectos*. Sureditores.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.