

## **“Implementar un plan de Empowerment para mejorar el desempeño laboral en las empresas públicas”**

(Entregado el 3 / 04 / 2012. Revisado el 9 / 07 / 2012)

**Escuela de Administración de Empresas y Marketing (EAEM)  
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)**



*Nuby Liliana Ortega Montenegro*

*Egresada de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.  
Escuela de Administración de Empresas y Marketing.  
Secretaria de Gerencia de la Empresa Pública  
Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán*

***nuby.ortega@upec.edu.ec***

### **Resumen**

*El presente artículo científico ofrece una visión integral de la investigación denominada: “Gestión administrativa del talento humano y su incidencia en las empresas públicas administradoras de agua potable en la provincia del Carchi”, ya que con la implementación de un Plan de Empowerment mejorará el desempeño laboral de sus colaboradores, obteniendo aumentar la confianza, responsabilidad, creatividad, liderazgo, compromiso y sobre todo el empoderamiento hacia su empresa. Los resultados del estudio, responden a una investigación de campo aplicada a los 87 servidores y servidoras públicos de la EPMAPA – T, distribuidos en dos niveles jerárquicos, los cuales son: funcional siete y operativo ochenta, con la finalidad de determinar la incidencia del desempeño laboral en la institución.*

*La problemática principal del proyecto se centra en descubrir lo que el talento humano necesita para mejorar su desempeño y lograr empoderarse de su trabajo, aplicar verdaderos principios, valores corporativos y en explorar al máximo sus capacidades, habilidades y conocimientos para desarrollar sus tareas asignadas. Resultado de ello se propone tres elementos: capacitaciones en Empowerment, fomentar el trabajo en equipo, y, motivar al personal en su actividad diaria, sin que esto signifique que la Gerencia General deba descuidarse de los otros resultados obtenidos.*

*Como consecuencia de ello, se comprobó mediante datos estadísticos que el desempeño laboral de los integrantes de la EPMAPA – T afecta a la imagen corporativa y clima organizacional de la empresa, debiendo indicar que el usuario de Tulcán es aquel que percibe estas falencias.*

**Palabras claves:** *Empowerment, desempeño laboral, talento humano.*

### **Abstract**

*The present scientific article offers an integral vision of the raised offer, which general topic is " administrative Management of the human talent and his incident in the public companies administratrices of drinkable water in the province of the Carchi ", since with the implementation of Empowerment's Plan it will improve the labor performance of his collaborators, obtaining to increase the confidence, responsibility, creativity, leadership, commitment and especially the empowerment towards his company.*

*The results of the study, they were by means of a field investigation applied to eighty seven servants public of the EPMAPA - T, distributed in two hierarchic levels, which are: functional seven and operative eighty, with the purpose of determining the incident of the labor performance in the institution.*

*The principal problematic of the project centre that the human talent to improve his labor performance needs of three basic action plans for empowerment of his work, to apply real beginning, corporate values and in exploring to the maximum his capacities, skills and knowledge to develop his assigned tasks, being these: trainings in Empowerment, to promote the teamwork and to motivate to the personnel in his daily activity, without this means that the General Management should be careless other obtained results.*

*As consequence of it, it was verified by means of statistical information that the labor performance of the members of the EPMAPA - T concerns the corporate image and climate organizacional of the company, must indicate that the user of Tulcan is that one that perceives these failings.*

**Keywords:** *Empowerment, job performance, human talent.*

## 1. Introducción

Las ideas actuales relativas al empowerment se constituyen en una reapropiación conceptual novedosa que es empleada para dar cuenta de categóricos hechos y procesos generales. En la actualidad es frecuentemente utilizado para definir tanto estrategias como objetivos de planes, programas y proyectos que buscan alcanzar el involucramiento, compromiso, trabajo en equipo y motivación del talento humano.

Con el empowerment se puede disminuir el número de empleados del sector público, independientemente del servicio que brinden. “Facultar no es magia. Consiste en unos pocos pasos sencillos y mucha perseverancia”. (BLANCHARD, 2011)

El desempeño laboral en los servidores – servidoras públicos es muy importante, ya que de ello depende que la empresa obtenga una ventaja competitiva frente a las demás. Esta variable presenta varias inconformidades relacionadas con el eficaz y eficiente servicio entregado a la colectividad, ya que sus comportamientos pueden provocar el descontento en los usuarios de Tulcán. “El seguimiento continuo y sistémico asegura el óptimo desempeño de las personas, garantizando las expectativas de desarrollo y sirven de guía para el desarrollo profesional de cada una de las personas” (DELGADO González & VENTURA, 2011)

El Talento Humano son las personas que ejecutan las funciones y tareas a ellos designados, por lo que deberán tener vocación de servicio, voluntad para trabajar, destrezas y conocimientos para el correcto desempeño de labores asignadas al momento de ser contratado.

Según Martha Alicia Alles, Talento Humano “se entiende como una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad)”.

De esta forma los resultados obtenidos manifiestan que el desempeño laboral depende directamente de la Gestión Administrativa del Talento Humano, al éste estar desmotivado por sus actividades, no comprender cuál es el objetivo de fortalecer el trabajo en equipo y peor aún el de empoderarse de sus actividades diarias dentro del trabajo.

## 2. Materiales y métodos

Este estudio es realizado mediante la aplicación de la modalidad cualicuantitativa de investigación ya que permite describir detalladamente las cualidades del talento humano, fundamentado en cifras que pueden comprobarse fácilmente.

Se utilizó la investigación descriptiva, en medida que se analizaron los conocimientos inmersos a la gestión administrativa del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de la EPMAPA – T. La investigación bibliográfica - linkográfica, consintió en recolectar información secundaria permitiendo realizar comparaciones técnicas para estipular la incidencia laboral.

Con la investigación explicativa se realizó las explicaciones y desarrollo de conceptos básicos.

Todas estas técnicas de investigación se operacionalizaron a través de la aplicación de 80 encuestas al nivel operativo y 7 entrevistas al nivel funcional de la empresa.

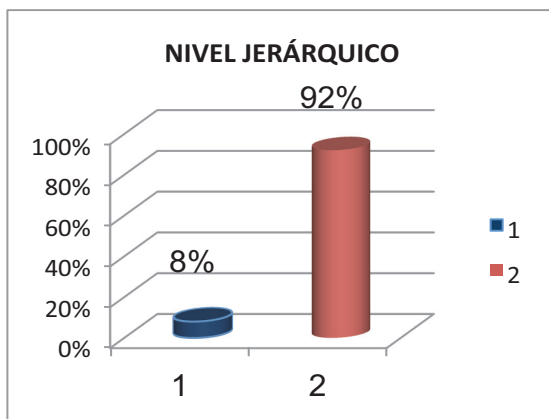
### a. Población objeto de estudio

Para dicho estudio se tomará en cuenta a todo el personal que labora en la EPMAPA – T de acuerdo a sus niveles jerárquicos y funciones, lo que nos brindará datos más reales y óptimos.

Cuadro No. 1			
NIVEL JERÁRQUICO			
Ord.	Nivel Jerárquico	Q	%
1	Funcional	7	8%
2	Operativo	80	92%
<b>TOTAL</b>		87	100%
<b>Fuente:</b> Encuestas 2012 <b>Elaborado por:</b> Nuby Ortega M.			

Con esta gráfica se puede identificar que en el nivel operativo está la responsabilidad de entregar un servicio de calidad a la ciudadanía, ya que son ellos quienes tienen contacto directo con el usuario, convirtiéndose en la imagen corporativa de la empresa.

**Gráfico No. 1**



Fuente: Encuestas 2012

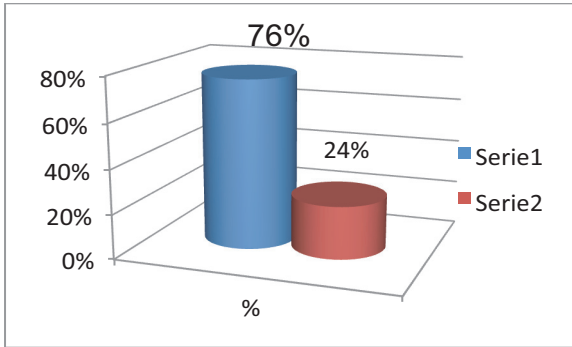
Elaborado por: Nuby Ortega M.

### 3. Resultados y la discusión

Una vez analizados los resultados obtenidos tanto de las encuestas como de las entrevistas se puede evidenciar claramente que el personal carece específicamente de falta de motivación personal, del cómo trabajar en equipo y de la imperiosa necesidad de que la Gerencia o la Dirección encargada realice un cronograma de capacitaciones inherentes a cada una de las funciones que ellos desempeñan, ya que con ello se podrá implementar un Plan de Empowerment en la EPMAPA – T el cual brinde el resultado esperado.

Para ello resaltaremos lo más trascendental de los resultados obtenidos mediante las encuestas:

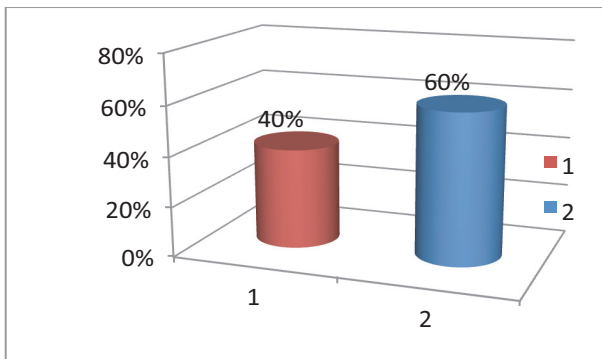
**Gráfica No. 2**  
**Conoce usted la misión y visión de la empresa**



**Fuente:** Encuestas 2012      **Elaborado por:** Nuby Ortega M.

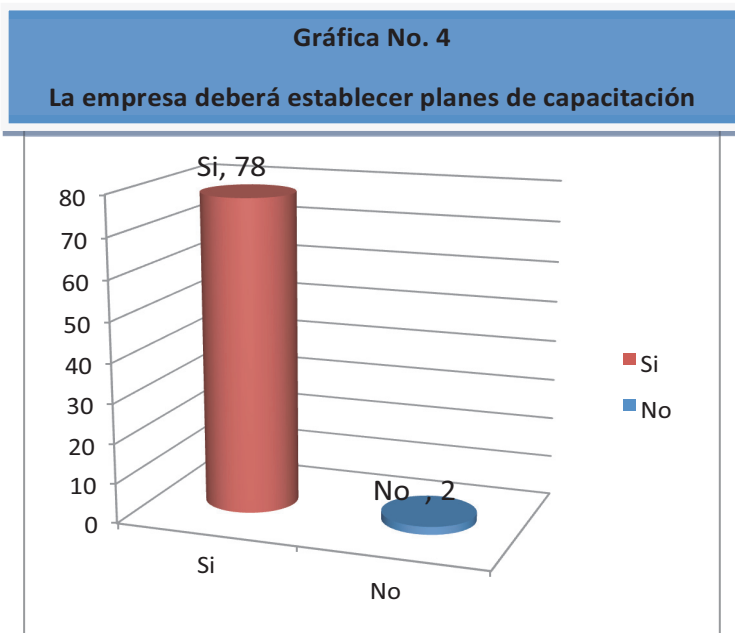
Luego de haber revisado y tabulado las encuestas, nos determina que el 24% de los empleados de la empresa desconocen cuál es la misión y visión de la empresa, por ende provoca que a la gente no le interese ni siquiera saber lo básico de la institución, notando claramente que no tienen compromiso alguno para desempeñar sus actividades.

**Gráfica No. 3**  
**Sabe usted de algún reglamento o manual de la empresa**



**Fuente:** Encuestas 2012      **Elaborado por:** Nuby Ortega M.

Aquí podemos observar que los Directores no han socializado de manera efectiva la existencia de reglamentos y manuales que rigen al Talento Humano, tanto en funciones como en obligaciones que deben cumplir y evitar posibles sanciones por algún desacato al desconocimiento de lo estipulado en la organización.

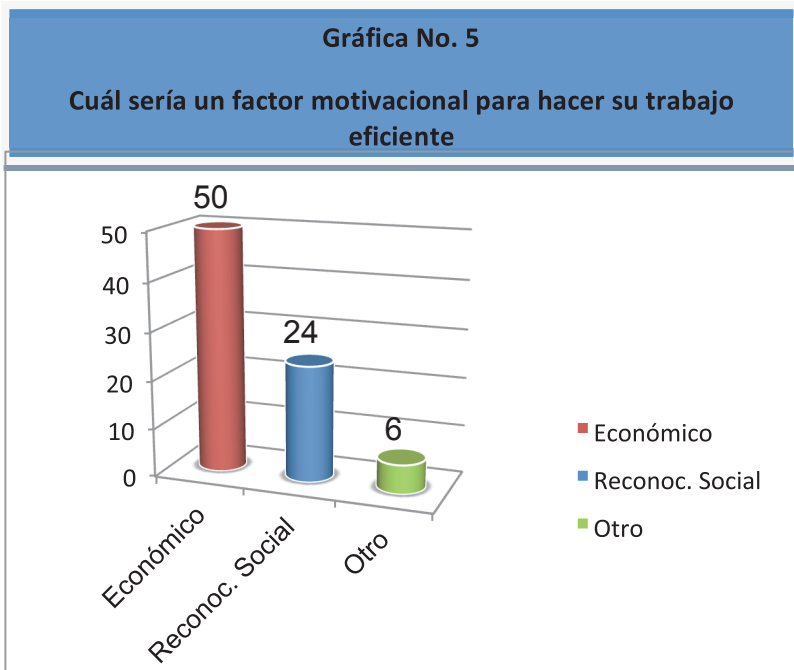


**Fuente:** Encuestas 2012

**Elaborado por:** Nuby Ortega M.

Con la verificación de estos datos, se analiza el Plan de Acción No. 1 que consiste en capacitar al personal en temas de empowerment para lograr una mejor imagen corporativa mediante la comunicación dentro de la empresa, ya que es fundamental establecer cronogramas por cada dirección o general, las cuales deberán ser mediante seminarios, talleres o charlas con plazo no menores de hasta 1 año, pudiendo ser de 3 a 6 o 6 a 9 meses según el caso.

Todo esto es en base al porcentaje que es mayoritario con un 98% que desean ser partícipes de estas preparaciones.



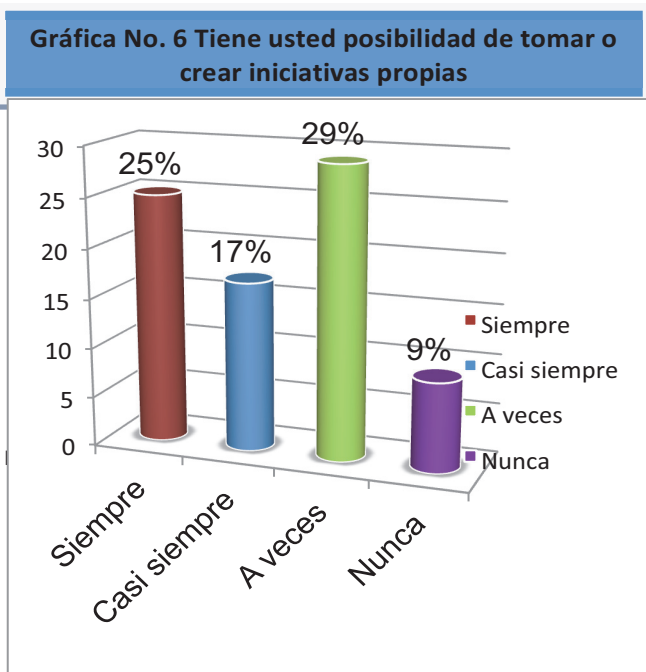
Fuente: Encuestas 2012

Elaborado por: Nuby Ortega M.

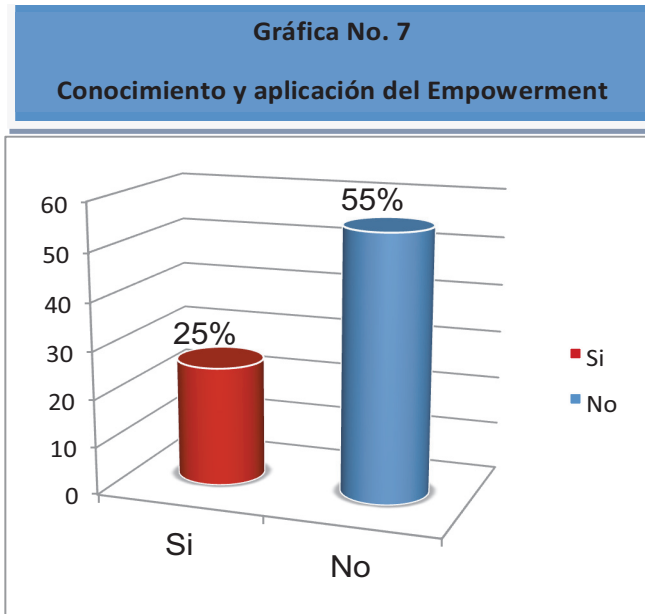
En base a los resultados, determinamos que el factor motivacional no solo debe ser económico ya que es una cantidad que se paga a los servidores públicos por sus servicios prestados durante el mes, sea el trabajo eficiente o no, sin embargo el 24% opina que una motivación sería el reconocimiento social ante los compañeros y usuarios de ser el caso e incluso buscar otros mecanismos para hacer que el personal se sienta motivado y comprometido con su trabajo y al mismo tiempo por su empresa.

Así mismo se analiza el Plan de Acción No. 3.





Con estos resultados constatamos que el 29% del personal de la EPMAPA – T a veces puede tomar decisiones propias, mientras que el 9% de ellos nunca lo hacen, esto es en base las funciones que deben cumplir, ya que los señores recaudadores en cuanto a dineros es imposible que puedan hacerlo por sí solos, siempre requerirán del Director de la Gestión de Comercialización para cualquier decisión. Sin embargo, falta reforzar el trabajo en equipo que se una herramienta fundamental dentro de esta propuesta que tiene por objeto implementar un plan de empoderamiento.



**Fuente:** Encuestas 2012      **Elaborado por:** Nuby Ortega M.

Los resultados de esta encuesta conllevaron a viabilizar la propuesta planteada, ya que es claro y conciso las opiniones de los 87 integrantes de la EPMAPA – T, llegando en sí a un mismo criterio que es la falta de empoderamiento y compromiso por las actividades y tareas que desempeñan diariamente, ya que el 55% de ellos desconocen de que es un plan de empowerment.

#### 4. Conclusiones y recomendaciones

- La investigación realizada es en base a datos reales obtenidos del personal que labora en la EPMAPA – T.
- El artículo científico fue de vital importancia para reforzar ciertas dudas presentadas durante el desarrollo del proyecto de tesis.
- Se demuestra que la idea a defender del proyecto incide significativamente en la imagen corporativa de la empresa, ya que el colaborador al no brindar un servicio de calidad el usuario muestra su inconformidad ante la entidad.