

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL TALENTO HUMANO: EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, CANTÓN JIPIJAPA

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND HUMAN TALENT: MUNICIPAL PUBLIC WATER AND SEWERAGE COMPANY, JIPIJAPA CANTON

William Patricio Proaño Ponce *, Rosa Estefanía Capurro Choez**

RESUMEN

Esta investigación nace con el objetivo de analizar el talento humano y la gestión administrativa para identificar el desempeño laboral en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón Jipijapa (EPMAPAS), con el propósito de comprobar la aplicación de las regulaciones de gestión interna a los procesos de selección de talento humano (TTHH). Esta entidad se encarga de proveer servicios de agua potable tanto en áreas urbanas como rurales del cantón y sus parroquias aledañas, cabe destacar que esta Empresa Pública se financia mediante las recaudaciones mensuales de los usuarios del servicio. Las conclusiones de esta investigación señalaron que el 83.5% del personal de la empresa tienen competencias desarrolladas por la unidad del talento humano, de igual forma el 60.4% de los miembros consideran que el modo de administración de talento humano ayuda a optimizar el rendimiento del equipo, lo que genera un buen ambiente laboral y una aplicación eficiente de las normas de control que han permitido realizar de excelente manera la selección del talento humano. La metodología aplicada en esta investigación se enfocó en la combinación de dos aspectos, el primer enfoque hizo referencia a los datos cualitativos, mediante la recopilación y evaluación de información subjetiva, como segundo enfoque a través de la encuesta se seleccionó información cuantitativa. Así mismo, se utilizó una fuente primaria de información con datos bibliográficos, permitiendo combinar la extensión y la abundancia de la información cualitativa con la precisión y la generalización de los datos cuantitativos.

Palabras claves: Gestión administrativa, empresa pública, normas de control, talento humano.

* Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0000-0001-9798-9780. mantawilliam@gmail.com

** Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0009-0001-8957-4056. rouscap96@gmail.com



ABSTRACT

This research aims to analyze human talent and administrative management to identify job performance at the Municipal Public Company for Drinking Water and Sanitary Sewerage of the Jipijapa Canton (EPMAPAS), with the purpose of verifying the application of internal management regulations to the human talent selection processes. This entity is responsible for providing drinking water services in both urban and rural areas of the canton and its surrounding parishes. It is worth noting that this Public Company is funded through the monthly collections from service users. The findings of this research indicated that 83.5% of the company's personnel have competencies developed by the human talent unit. Likewise, 60.4% of the members consider that the human talent management approach helps optimize team performance, resulting in a good work environment and efficient application of control regulations that have allowed for excellent human talent selection. The methodology applied in this research focused on the combination of two aspects. The first approach referred to qualitative data, through the collection and evaluation of subjective information, while the second approach used a survey to gather quantitative information. Additionally, a primary source of information with bibliographic data was used, allowing for the combination of the depth and richness of qualitative information with the precision and generalization of quantitative data.

Keywords: Administrative management, public company, control regulations, human talent.

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo analisar o talento humano e a gestão administrativa para identificar o desempenho no trabalho na Empresa Pública Municipal de Água Potável e Saneamento Sanitário do Cantão de Jipijapa (EPMAPAS), com o propósito de verificar a aplicação das regulamentações internas de gestão nos processos de seleção de talento humano. Esta entidade é responsável por fornecer serviços de água potável tanto em áreas urbanas quanto rurais do cantão e suas paróquias vizinhas. Vale ressaltar que esta Empresa Pública é financiada por meio das arrecadações mensais dos usuários do serviço. As conclusões desta pesquisa indicaram que 83,5% dos funcionários da empresa possuem competências desenvolvidas pela unidade de talento humano. Da mesma forma, 60,4% dos membros consideram que a abordagem de gestão de talento humano ajuda a otimizar o desempenho da equipe, resultando em um bom ambiente de trabalho e na aplicação eficiente das regulamentações de controle que permitiram uma excelente seleção de talento humano. A metodologia aplicada nesta pesquisa se concentrou na combinação de dois aspectos. O primeiro enfoque se referia a dados qualitativos, por meio da coleta e avaliação de informações subjetivas, enquanto o segundo enfoque utilizou uma pesquisa para reunir informações quantitativas. Além disso, foi utilizada uma fonte primária de informações com dados bibliográficos, permitindo a combinação da profundidade e riqueza das informações qualitativas com a precisão e generalização dos dados quantitativos.

Palavras-chave: Gestão administrativa, empresa pública, regulamentações de controle, talento humano.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el panorama del talento humano y la gestión administrativa ha experimentado varias tendencias y cambios significativos, a partir de los últimos años se han generado varios enfoques centrados en el desarrollo individual, la adopción de tecnologías digitales, la promoción de la diversidad e inclusión, y la creación de experiencias laborales positivas. Estos cambios buscan adaptarse a las demandas cambiantes de las personas y a los desafíos del entorno organizacional.

En Ecuador, se han producido varios desarrollos y cambios en relación con el talento humano y la gestión administrativa por la creación de varias leyes y reformas que ha mostrado un interés creciente en promover el emprendimiento, mejorar la formación profesional, simplificar los trámites administrativos y fomentar la responsabilidad social organizacional. En relación a la EPMAPAS, se encuentra en un período de ajuste a los nuevos métodos de incorporación del talento humano y gestión administrativa, aquellos aspectos tienen como objeto atraer, reclutar y retener los talentos humanos, mejorar el desempeño y productividad y optimizar la estructura y los procesos organizacionales.

Por otra parte, el proceso administrativo se lo define como la compilación de tareas, procedimientos y roles ejecutados para diseñar, coordinar, liderar y supervisar los activos de una entidad con el propósito de lograr sus metas. Esto involucra elecciones estratégicas y la ejecución de medidas para optimizar el aprovechamiento de recursos disponibles, ya sean de índole humana, financiera, material o tecnológica.

De acuerdo a lo mencionado por Sánchez (2021), Las funciones fundamentales del proceso administrativo son la planificación que consiste en establecer los objetivos de la entidad, la organización que se refiere a como está estructura, la dirección que implica el liderazgo y el estímulo de los colaboradores para lograr los

objetivos definidos, y por último el control que consiste en evaluar el desempeño de la entidad y sus trabajadores.

Con la finalidad de llevar a cabo esta investigación, se tomó en cuenta cada una de las variables de esta temática, con el propósito de fundamentar las bases teóricas del talento humano y la gestión administrativa, de modo que se demuestre cómo el talento humano se correlaciona con proceso administrativo de EPMAPAS, diagnosticando la aplicabilidad de las normas y reglamentos.

Talento Humano

Abril (2018), destaca que la aptitud humana es la capacidad, formalidad y cognitiva para resolver problemas con destreza, habilidad y experiencia adquirida, este conjunto de características engloba en un sentido completamente competitivo en el buen desempeño de las actividades.

Por otra parte, Morejón (2018), menciona que el filósofo de la administración Peter Drucker, fue el pionero en introducir el concepto de talento humano, describiéndolo como un sistema de capacitación orientado a elevar el desempeño y las capacidades de los trabajadores que integran una entidad. En este enfoque, se concedió una significativa atención tanto a la gestión del recurso humano como al procedimiento administrativo en las entidades.

Es fundamental tener en cuenta que el recurso humano juega un rol significativo en la consecución y la prosperidad, dado que las personas son la esencia de una organización, influyendo en su cultura, reputación y capacidad para enfrentar desafíos. En la investigación de González (2019), expresa que el talento humano es parte crucial del desarrollo empresarial, por lo cual está enfocado al progreso del capital humano, la cual beneficiaria a la economía y sociedad en todo el país.

Por lo tanto, el papel desempeñado por el talento humano en una organización consiste en ofrecer amplias oportunidades a profesionales

capacitados y centrados, con las destrezas y atributos requeridos para convertirse en competentes y proporcionar soluciones a los problemas internos de una empresa. El talento humano constituye la base fundamental para generar mejoras en el entorno laboral y destacarse entre los competidores del mercado. Su valioso aporte contribuye a alcanzar los objetivos de la empresa e incluso a construir su futuro, manteniendo intacta la esencia de la relación entre empleados y empleadores.

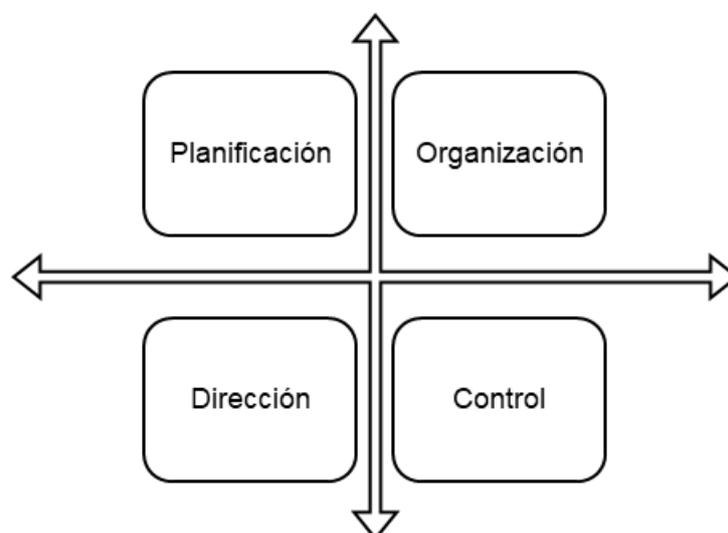
Normativas de selección de personal para las empresas públicas

Dentro de las atribuciones de las entidades gubernamentales, en cumplimiento de la legislación actualizada de la Ley Orgánica de Servicio Público (2010), se encuentra la aplicación del subsistema de selección de personal que establece varias secciones en su Art. 63.

En las instituciones públicas, se requiere el cumplimiento normativo en la contratación y clasificación de puestos de trabajo, así como la implementación del subsistema de selección de personal. Los potenciales candidatos deben participar en concursos de mérito y oposición, cuyos resultados serán evaluados por la administración de talento humano.

Proceso administrativo

Figura 1. Fases del proceso administrativo



Fuente: Elaboración original basada en información de González (2019).

Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el motor que impulsa su funcionamiento y éxito de cualquier organización, puesto que, a través de la planificación, coordinación y supervisión de recursos y actividades, garantiza que los objetivos se conviertan en realidades tangibles. Desde la asignación eficiente de tareas hasta la toma de decisiones estratégicas, esta disciplina es esencial para mantener una operación fluida y eficaz. Esta corta introducción, destaca una vez más que la gestión administrativa desempeña un rol crucial en una entidad, ya que abarca todas las actividades y procedimientos necesarios para cumplir con los requisitos legales, lo que permite llevar a cabo una variedad de acciones con el objetivo de lograr los objetivos planificados de una entidad.

Mendoza et al. (2018), destacan un concepto significativo para la administración de la entidad, lo cual implica garantizar la eficacia y eficiencia de todos los procedimientos, asegurando su cumplimiento, precisión y seguridad, al tiempo que se reducen los gastos asociados a los servicios prestados.

Contar con una gestión administrativa de calidad en una entidad asegurará la realización de cada una de las metas fijadas en el entorno laboral. La implementación de los procesos mencionados

anteriormente se convierte en uno de los procedimientos y beneficios claves para alcanzar el éxito organizacional.

Niveles de control

Figura 2. Descripción de los tres niveles de control



Nota. Elaboración propia a partir de datos de Caicay (2020).

Control Interno

Según la explicación de Muñoz (2020), el control implica una serie de pasos y procedimientos interconectados que actúan como instrumento para el progreso continuo de una entidad. Su enfoque primordial es garantizar el acatamiento de las regulaciones actuales en la entidad y la efectiva implementación del método de supervisión interna.

El control interno se refiere a los procesos establecidos en una organización para analizar y evaluar de manera efectiva los riesgos asociados. Estos procesos se basan en normas, métodos, reglas y procedimientos planificados por la empresa para lograr un control total. El objetivo es evitar errores por parte de los empleados y gerentes, asegurando así la calidad de la gestión y el sistema financiero y administrativo.

En este sentido, Gómez y Guerra (2020), exponen que la implementación del método COSO en el procedimiento de la revisión interna, ya que, proporciona un marco sólido y establece estándares para evaluar y mejorar el sistema de control, haciéndolo más subjetivo y preciso.

Empresas Públicas

La LOEP (2009), define a las entidades públicas como instituciones pertenecientes al Estado, acorde a lo determinado por la Constitución de la República del Ecuador. Estas son entidades legales con personalidad legal de derecho estatal, dotadas de independencia en aspectos presupuestarios, financieros, económicos, administrativos y de gestión. Su función se dirige hacia la administración de áreas estratégicas, la entrega de servicios gubernamentales, la explotación sostenible de recursos naturales o bienes comunes, y en términos generales, la ejecución de actividades económicas bajo responsabilidad estatal.

Empresa Pública Municipal de agua Potable y Alcantarillado Sanitario del cantón Jipijapa

Es una entidad pública originada por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Jipijapa. Fue aprobada para su funcionamiento el 13 de diciembre de 2012. Esta se encarga del manejo y funcionamiento de los procedimientos de suministro de agua potable y alcantarillado en el cantón Jipijapa.

En épocas anteriores en el cantón Jipijapa quien otorgaba agua potable a la ciudadanía era la Junta

de Recursos Hidráulicos pero su funcionamiento finalizó, por lo tanto, el GAD y mediante ordenanza inició con la creación de la EPMAPAS de Jipijapa que está regulada en la Constitución en el Art.322 y en el apartado tercero del Código Orgánico Territorial y Descentralizado, fue analizada y aceptada por el Consejo Municipal del GAD-MJ en el 13 de diciembre del 2012 y el 17 de diciembre del 2012. Para los autores Calle y Toala (2019), según la respectiva investigación realizada por su autoría manifiestan que los objetivos principales de la EPMAPAS son:

- Proporcionar a la población de la localidad de Jipijapa disponibilidad de agua adecuada para el consumo de las personas, priorizando las demandas esenciales tanto en las zonas urbanas como rurales.
- Promover la mejora del entorno ecológico en el área de Jipijapa mediante una gestión efectiva del plan integral de saneamiento y la máxima utilización de las instalaciones de saneamiento, con el propósito de garantizar un mejor nivel de vida para los ciudadanos.
- Incrementar la consolidación de la entidad estatal y su destreza técnica y funcional, garantizando la sostenibilidad y autonomía en la respuesta a las exigencias de la población. (p.20).

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio se caracteriza por los siguientes métodos: descriptivo, en donde se observó la percepción de fenómenos involucrados en el control de las situaciones internas en

el departamento de gestión del personal y la incidencia en el procedimiento administrativo de la entidad estatal, el método inductivo-deductivo, ayudó a identificar el razonamiento lógico de las situaciones que suceden en la EPMAPAS y para concluir se empleó la técnica de la encuesta.

La EPMAPAS del cantón Jipijapa, laboran 91 trabajadores en las diferentes áreas como: dirección financiera, dirección comercial, técnica y de proyectos, de intendencia y obrera. La cual se tomará como muestra no probabilística, ya que estas pueden ser llevada a cabo como un modelo informal que tiene como finalidad de tomar una población generalizada o la distribución de las mismas. Por otra parte, la descripción detallada de la muestra tomada para este estudio, está integrada por el tutor institucional del proyecto de investigación, los 91 servidores públicos de la EPMAPAS del cantón Jipijapa y la autora de esta investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Seguidamente, se muestran los hallazgos más destacados de la encuesta respecto a la frecuencia y el porcentaje. La frecuencia es el número de veces que una respuesta específica se dio en la encuesta y el porcentaje es la frecuencia de una respuesta específica expresada como una proporción del total de respuestas. Cabe mencionar, que se dará detalles específicos de cada uno de los aspectos observados en cuanto a la capacidad de los empleados y su impacto en la dirección administrativa de la EPMAPAS del cantón Jipijapa.

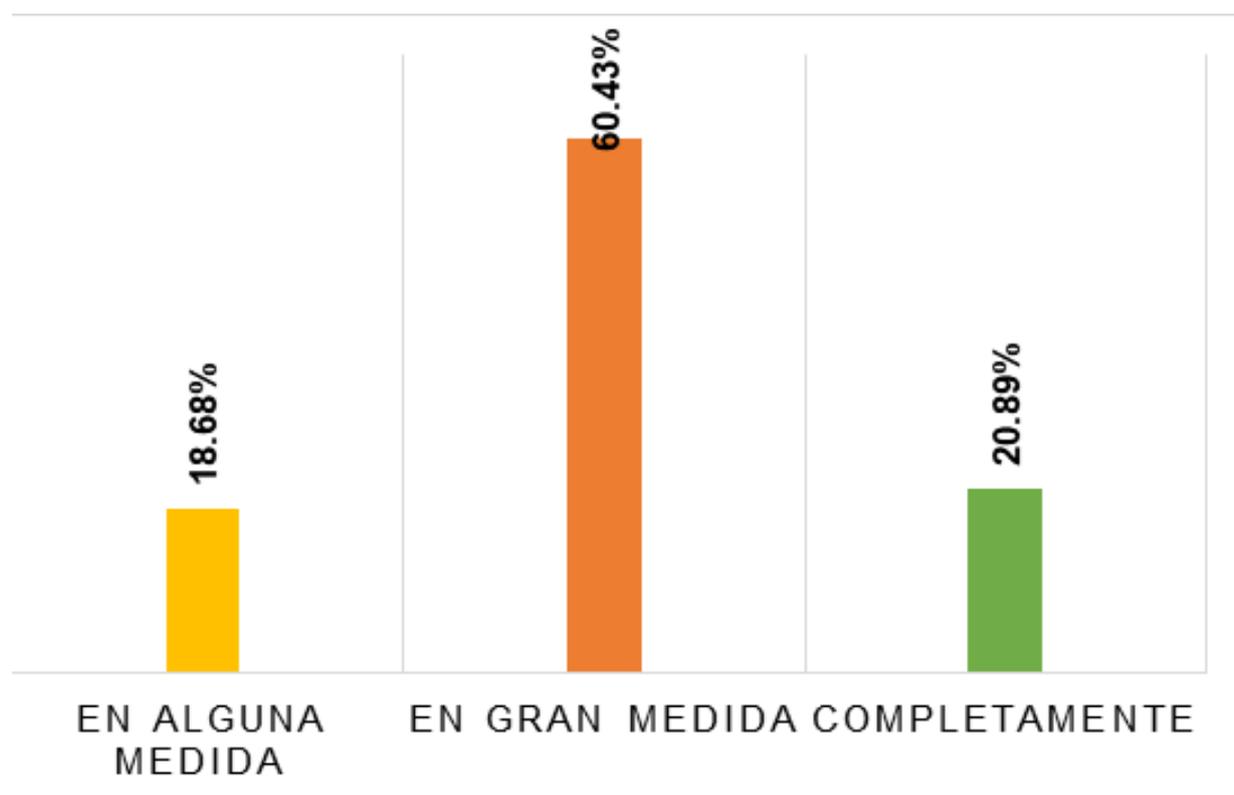
Tabla 1. ¿Las competencias desarrolladas por el departamento del talento humano al personal que trabaja en las áreas es eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	76 83,5
	Muy de acuerdo	15 16,5
	Total	91 100,0

Fuente: Elaboración propia bajo los datos proporcionados de la EPMAPS Jipijapa.

Se observa que el 83,5% de los participantes respondieron "De acuerdo" y el 16,5% respondieron "Muy de acuerdo" a la pregunta sobre la eficiencia de las competencias desarrolladas por el departamento de TTHH. Esto sugiere que la mayor parte de los involucrados opinaron que las competencias desarrolladas son eficientes. El total de participantes fueron 91.

Gráfico 3. ¿Considera que el enfoque de gestión de T.T.H.H. ayuda a optimizar el desempeño del personal?



Fuente: Elaboración propia bajo los datos proporcionados de la EPMAPS Jipijapa.

En relación al gráfico se observa que el 17% de los participantes respondieron con una calificación de 3 (En alguna medida), el 60,4% respondieron con una calificación de 4 (En gran medida) y el 20,9% respondieron con una calificación de 5 (Completamente), en relación con la pregunta sobre si el modelo de administración de TTHH contribuye a la mejora en el rendimiento de los empleados.

Otro de los resultados relevantes de esta investigación resalta que la disponibilidad de prestación de agua idónea para el consumo y su tratamiento es primordial para el bienestar de la comunidad jipijapense. No obstante, se ha identificado con 41,8% de los servidores

públicos una falta de claridad y coherencia en las normas y reglamentos establecidos por la EPMAPAS. Muchas de estas directrices no se mantienen al día y no están en consonancia con los estándares nacionales e internacionales, generando confusiones y complicaciones en la implementación de las políticas y enfoques de la entidad.

La falta de familiaridad de muchos funcionarios con estas normas conlleva a incumplimientos en sus obligaciones y responsabilidades, impactando negativamente en el nivel de los servicios proporcionados a la comunidad y generando cuestiones de seguridad e higiene. Además, la ausencia de mecanismos sólidos de

supervisión ha permitido que los problemas de incumplimiento de las normas persistan dentro de la organización sin ser detectados ni corregidos oportunamente, extendiendo sus efectos más allá de lo deseable.

Por otra parte, se observó que la ausencia de políticas y procedimientos definidos para la administración del TTHH, esta carencia ha causado obstáculos significativos a la hora de ejecutar estrategias eficaces destinadas a atraer, seleccionar, potenciar y retener a profesionales altamente capacitados.

Asimismo, se pudo constatar que el 31,9% de los servidores públicos notan una carencia de sistemas efectivos para rastrear y evaluar su rendimiento, por lo cual esta limitación ha obstaculizado la capacidad de reconocer las competencias y áreas de mejora de los empleados, lo que a su vez ha influido en el proceso de elección vinculadas a la administración del TTHH. Además, de detectar una insuficiencia en la implementación de programas de evaluación de desempeño de los empleados en la EPMAPAS, evitando que sea posible reconocer las ventajas y desventajas del personal, lo que a su vez ha impactado en la elección de opciones relacionadas mediante la administración del capital humano.

Por último, la falta de iniciativas de capacitación y desarrollo dirigidas al equipo de trabajo en la EPMAPAS, ha generado dificultades en la adquisición y actualización de las destrezas y saberes requeridos para aumentar el provecho de los empleados y proporcionar una prestación de alta calidad a la comunidad.

CONCLUSIONES

Las bases teóricas fueron fundamentadas para emplear el pensamiento lógico, crítico e investigativo, además de realizar una revisión bibliográfica de las variables. Se resalta la relevancia de una política de recursos humanos estratégica, que esté en consonancia con los objetivos de la organización y que contribuya a

incrementar la eficacia y el rendimiento de los trabajadores en la EPMAPAS.

Se verificó mediante el uso del coeficiente de correlación de talento humano y la gestión administrativa, se encuentra una dependencia positiva entre el talento humano y el proceso administrativo generando una excelente gestión administrativa que se ve refleja en el progreso de aptitudes del talento humano de la empresa pública.

Además, se observa una variación significativa en cuanto a la evaluación constante del desempeño laboral, con un 31% de respuestas que indican que el personal es considerado en alguna medida idóneo para los puestos laborales, mientras que un 40% considera que son idóneos en gran medida. Por otro lado, se identifica una variación del 18% al 60%, lo cual implica que algunos no consideran que el personal sea idóneo para los puestos laborales, mientras que otros consideran que sí cubren adecuadamente las vacantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abril, F. (2018). Diseño de procesos de Gestión del Talento Humano. Obtenido de (Primera Edición ed.). Ambato: MEGAGRAG: <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>

Caicay, D. (2020). Propuesta del control interno a los procesos operativos en la empresa j.r. corporation E.I.R.L. y su efecto en la rentabilidad. Obtenido de CHICLAYO – PERÚ: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6832/caicay_vdb.pdf

Calle, J., & Toala, G. (2019). EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO DEL CANTÓN JIPIJAPA (EPMAPAS-J) EN EL PERIODO

COMPREDIDO ENTRE 2016–2017. Obtenido de Repositorio Unesum: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1842>

Gómez, M., & Guerra, Y. (2020). Sistema de control interno basado en el modelo coso iii, para la empresa zulac s.a. de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura” Ecuador. Obtenido de Universidad Técnica Del Norte, Facultad De Ciencias Administrativas Y Economicas, Ibarra: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10696/2/02%20ICA%201670%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

González, J. (2019). Influencia de la gestión del talento humano en la rotación de personal de la empresa reckrear S.A. Obtenido de Universidad Libre Seccional Pereira, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Pereira: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17841/INFLUENCIA%2>

Ley Orgánica de las Empresas Públicas, LOEP. (2009). Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Obtenido de Dialnet ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, Nº. 4, 2018, págs. 206-240: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Morejón, M. (2018). Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del área de talento humano en el gobierno autónomo descentralizado municipal del área de talento humano en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Caluma, Provincia de Bolívar. Obtenido de Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7206/P-UTB-FCJSE-ADEJE-SECED-000023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, A. (2020). Control interno contable al ciclo de ventas y la rentabilidad en la compañía ferretera jimenezcorp del cantón Guayaquil, Año 2018. Obtenido de Universidad Estatal Península De Santa Elena, Facultad De Ciencias Administrativas, La Libertad.: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5289/1/UPSE-TCA-2020-0016.pdf>

Sánchez, A. (01 de febrero de 2021). Qué es la gestión administrativa. Obtenido de Deusto Formación: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>