

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA
FAREM – ESTELI.
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



Artículo Científico

Maestrante:

Lic. Francisco Antonio Cruz Espinoza

Maestría:

Gerencia y Administración Pública

Maestra:

MSc. Orvelina del Socorro Rodríguez González

Título: Propuesta de un plan operativo para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del área de comercialización de la Empresa de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios, (ENACAL), Filial Ocotal, año 2017-2018.¹

Lic. Francisco Antonio Cruz Espinoza²

MSc. Orvelina del Socorro Rodríguez González³

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo, la propuesta de plan operativo para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del área de comercialización de la Empresa de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios, (ENACAL), Filial Ocotal, año 2017-2018. En el cual se identifica los factores que influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos del área de comercialización, se describe el método de evaluación al desempeño aplicado, además de valorar la percepción de los usuarios con relación a la atención del servicio público brindado por el área de comercialización. Además, se propone un plan operativo que contribuya al desempeño laboral y su atención al usuario del servidor público. Para ello fue necesario utilizar métodos científicos con los que se recolectó información a través de la aplicación de técnicas, tales como encuestas a usuarios del servicio, entrevistas a personal de dirección (delegado departamental, responsable de recursos humanos) y finalmente la revisión de documentos rectores de la institución. Con base a los resultados y conclusiones obtenidos de esta investigación permitirán brindar algunas recomendaciones que ayuden al mejoramiento del desempeño laboral del personal del área de comercialización.

Palabras claves: Plan Operativo, desempeño laboral, evaluación al desempeño.

¹ Propuesta de un plan operativo para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del área de comercialización de la Empresa de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios, (ENACAL), Filial Ocotal, año 2017-2018.

² UNAN-MANAGUA, FAREM-ESTELI. Correo electrónico: Lic. Francisco Antonio Cruz Espinoza

³ Correo del tutor

Abstract

The present thesis aims at the proposal of an operational plan for the improvement of the labor performance of the personnel of the marketing area of the company of sanitary aqueducts and sewers, (ENACAL), Ocotal Branch, 2017-2018. In which the factors that influence the performance of public servants in the marketing area are identified, the method of evaluating the performance applied is described, as well as evaluating the users' perception in relation to the public service provided by the marketing area. In addition, an operational plan is proposed that contributes to the labor performance and its attention to the user of the public servant. To do this, it was necessary to use scientific methods with which information was collected through the application of techniques, such as surveys of service users, interviews with management personnel (departmental delegate, human resources manager) and, finally, Of the institution. Based on the results and conclusions obtained from this research, it will be possible to provide some recommendations that will help improve the work performance of marketing staff.

Key words: Operational Plan, labor performance, performance evaluation.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizará en el área comercial de la Filial ENACAL Ocotol, con el tema “Propuesta de un plan operativo para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del área de comercialización Filial Ocotol, año 2017-2018”. actualmente el tema es de interés para la empresa, se espera sea implementado en el departamento de comercialización. El objetivo de esta investigación es diseñar un plan operativo para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del área de comercialización. En principio se valorará la percepción actual de los clientes acerca del servicio recibido y la situación actual en atención al cliente, las relaciones entre funcionarios y clientes que acuden día a día a dicho lugar para exponer sus necesidades y reclamos.

Las empresas para poder ofrecer una buena atención a sus clientes y obtener una óptima productividad, deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores lo que propicia en ellos estrés y una conducta negativa.

Una vez analizada la situación actual del área se pretende proponer un Plan Operativo Anual, estableciendo líneas de acción que permitan ofrecer lo que realmente el cliente espera recibir, además de una medición constante del desempeño de los trabajadores, con el objetivo fundamental de aumentar los estándares que caractericen a ENACAL como una de las empresas pública eficiente, auto sostenible, que permitan atender a los usuarios del servicio de Ocotol con el máximo de eficiencia, eficacia y justicia social.

En efecto el estudio resulta relevante, porque permitirá que los trabajadores adquieran un óptimo desempeño laboral, esto conllevara a la mejora del clima laboral de la empresa y por ende la realización de las funciones consignadas a cada trabajador serán realizadas con la mayor capacidad posible de las que se puedan ejecutar.

Las bases conceptuales de esta investigación fueron: desempeño laboral, atención al cliente y plan operativo.

Desempeño Laboral: Según Chiavenato, 2007 Es el proceso de revisar la actividad productiva anterior con el objeto de evaluar qué tanto contribuyeron los individuos a que se alcanzaran los objetivos del sistema administrativo.

Atención al servicio al cliente: El Servicio se considera a un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área.

Plan operativo: Según Roche 2007 el Plan Operativo Anual (documento que puede recibir otros muchos nombres: Plan Director, Programa Anual, etc.). El Plan Operativo Anual es el elemento de unión entre el nivel estratégico y el nivel operativo. Pretende conseguir

nuestros deseos como organización a través de la acción diaria. Significa conducir el “día a día” de nuestra organización de acuerdo a los objetivos y estrategias elegidos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Según el nivel de conocimiento es una investigación Cualitativa- Cuantitativa, ya que tiene por una parte el enfoque cualitativo que da respuestas a problemas prácticos e inmediatos. Se empleará el tipo estudio descriptivo porque se describen el proceso de atención al cliente y evaluación al desempeño laboral de los colaboradores del área de comercialización de ENACAL.

Según la amplitud con respecto al proceso de desarrollo esta investigación es de corte transversal porque se enmarca en un período de tiempo determinado. Este estudio fue realizado en el periodo comprendido entre el mes de diciembre 2016 y enero de 2017. Se realizó el proceso investigativo documental y el trabajo de campo fue realizado entre el 12 de diciembre 2016 y el 06 de enero de 2017. Se realizaron entrevistas a los responsables del área de comercialización y administrador y encuestas a los usuarios del servicio, con la salvedad que en el periodo del 21 de diciembre 2016 al 02 enero de 2017 es el periodo de vacaciones y la atención en la filial Ocotol es mínima, dedicada a la atención en caja únicamente.

Además, se realizó investigación documental para tener la historia del súper, revisión de libros y páginas web.

Las etapas de esta investigación fueron: **la investigación documental**, en esta etapa se decide el tema problema a investigar, como, donde y porque investigarlo, se visitaron centros de documentación como: Biblioteca Urania Zelaya de FAREM-Estelí, y se revisaron libros. En la **elaboración de instrumentos**, se elaboró Entrevista, encuesta y revisión documental. La Entrevista dirigida al área comercial de la filial ENACAL Ocotol, la cual estuvo compuesta por 15 preguntas relacionadas con aspectos de atención al cliente y entrevista dirigida al área administrativa de la filial ENACAL Ocotol departamento de nueva Segovia, la cual estuvo compuesta por 11 preguntas relacionadas con aspectos administrativos y encuestas que fueron dirigidas a 370 usuarios de ENACAL. Las variables del estudio no fueron manipuladas bajo ningún contexto, sino que se observaron datos o situaciones ya existentes, se analizaron a través de sus posibilidades y recursos actuales, por lo que es una investigación de diseño no experimental, **elaboración del informe final** en esta etapa se procesó y se analizó la información obtenida con la implementación de los instrumentos. Para el análisis de datos cuantitativos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22 y Excel 2016, generando tablas de frecuencias, cruces de variables y gráficos de barras.

RESULTADOS

Descripción General de ENACAL

En 1955 se creó el Departamento Nacional de Servicios Municipales (SERMUNIC), pasando por la posterior creación del Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (INAA), en 1979, con la Revolución Popular Sandinista, hasta la transformación surgida del proceso de modernización iniciado en 1994 el cual condujo a la creación de las tres siguientes instancias para el sector de agua y saneamiento en 1998:

La Comisión Nacional de Agua y Saneamiento (CONAPAS) a cargo de la planeación estratégica del sector y su coordinación con el Plan Nacional de Desarrollo (PND).

El INAA, con la función de regulación, para normar y fiscalizar las actividades del sector mediante la administración y aplicación de las leyes vigentes, asignación de concesiones y fijación de tarifas para la prestación de servicios.

A la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL se le asignó la responsabilidad de proyectar y ejecutar las inversiones, administrar, operar y mantener los acueductos y alcantarillados sanitarios del país. La ley de creación le confiere a ENACAL autonomía, personería jurídica, patrimonio propio, duración indefinida y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.

Durante el período 1998– 2002, se llevó a cabo un proceso de descentralización en ENACAL, orientado a la privatización, con la creación de las empresas de Managua y de Occidente (León y Chinandega), con sus propias Juntas Directivas y manejo de presupuesto. En el resto del país prevalecieron las siguientes Delegaciones Regionales:

- Norte (Estelí, Madriz y Nueva Segovia),
- Oriente (Masaya, Granada, Carazo y Rivas),
- Sur (Boaco y Chontales) y
- Delegaciones Atlánticas (Regiones Autónomas del Atlántico Norte y Sur y departamento de Río San Juan).

En el período 2002–2007 se revirtió el proceso de descentralización y desconcentración, convirtiendo las empresas de Occidente y Managua en Delegaciones Departamentales de León, Chinandega y Managua, respectivamente.

Al finalizar este período se crearon, además, las restantes Delegaciones Departamentales, dejando al nivel regional únicamente las funciones técnicas de Electromecánica y Control de Calidad del Agua, concentradas en las Unidades Territoriales de Servicios (UTS) Norte, Sur y Oriente.

Las funciones asignadas a las Delegaciones Departamentales se concentran en torno a dos grandes áreas así:

- Funciones comerciales, como Vice Gerencias Comerciales Departamentales con dependencia directa del Gerente Comercial a nivel nacional;
- Funciones técnicas de operación y mantenimiento como Vice Gerencias de Operaciones con dependencia directa del Gerente de Operaciones a nivel nacional.

En el año 2007, con la toma de posesión del Presidente de la República, Comandante Daniel Ortega Saavedra, se consolidaron las Delegaciones Departamentales con funciones comerciales y técnicas, desapareciendo las Vice Gerencias y en el año 2009, las empresas aguadoras de Matagalpa y Jinotega, AMAT y AJIN, pasaron a constituirse en las Delegaciones departamentales de Matagalpa y Jinotega, respectivamente. Esta estructura es la que se mantiene vigente y en el presente Plan se dan las pautas para el fortalecimiento de la Empresa tanto a nivel Central como de sus Delegaciones de tal modo que éstas últimas puedan cumplir mejor con cada una de las responsabilidades que se les han asignado.

Organización

Misión

ENACAL es la empresa nacional de utilidad pública que brinda los servicios de agua potable y alcantarillados sanitario a la población urbana y rural (concentrada) en Nicaragua, con espíritu de servicio, a favor de la población más pobre del país, con metas crecientes de eficiencia y eficacia en la provisión de estos servicios con tarifas justas, equitativas y diferenciadas, en armonía con el ambiente.

Visión

Al finalizar el 2012, se concibe que ENACAL: Satisface las necesidades de agua potable (85% cobertura nacional) y alcantarillado sanitario (53% cobertura nacional) de las poblaciones urbanas, tanto como su capacidad de recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales en el 50% de las ciudades más importantes del país. Estará trabajando también en las poblaciones rurales en calidad del agua, mantenimiento y sostenibilidad de los sistemas. Mejora la eficiencia de la empresa implementando tres estrategias: el autofinanciamiento para cubrir los costos de operación y la mejora gradual de los servicios para los usuarios; la obtención de recursos complementarios para las inversiones, y la administración del subsidio del Estado para el sostenimiento de la tarifa social del agua otorgada a los sectores pobres.

Fomenta la corresponsabilidad social en la protección y preservación de las fuentes de agua, y el desarrollo de una cultura de pago, cuidado y preservación de la infraestructura de agua potable y alcantarillado.

Brinda a su personal la capacitación requerida para la consolidación de la empresa y la atención con calidad a los usuarios, contribuyendo a la vez al desarrollo profesional y personal de los trabajadores.