

06

CÓDIGO DE ÉTICA Y VALORES PARA EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR Y EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL

CODE OF ETHICS AND VALUES FOR THE STAFF OF THE ADMINISTRATIVE DEPARTMENT OF THE STATE UNIVERSITY OF BOLIVAR AND THE IMPROVEMENT OF WORK PERFORMANCE

María Elena Llumiguano Poma¹

E-mail: mllumiguano@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1803-5634>

Gabriela Paola Carrasco Lara¹

E-mail: gcarrasco@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4635-1418>

Susana Alexandra Yáñez Cuadrado¹

E-mail: syanez@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5407-7909>

¹ Universidad Estatal de Bolívar. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Llumiguano Poma, M. E., Carrasco Lara, G. P., & Yáñez Cuadrado, S. A. (2020). Código de ética y valores para el personal del departamento administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar y el mejoramiento del desempeño laboral. *Revista Conrado*, 16(S1), 43-50.

RESUMEN

La investigación se fundamenta en reconocer las mayores debilidades que restringe una efectiva función en la administración y gestión de actividades que debe procurar el Personal Administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar, dada la importancia de aportar con un Código de Ética y valores para el talento humano de la institución, que contribuya a mejorar el desempeño laboral requerido no solo como respuesta a los requerimientos particularizados como reconocimiento de sus cualidades humanas, sino también como aporte sustantivo a una comunidad social que requiere a partir de la suma de actividades laborales la predisposición de apoyar bajo apego de la sensibilidad humana y trascendencia de una institución que se vislumbra como imagen de la eticidad y esteticidad en la vinculación. Para esto, fue preciso de la fundamentación científica epistemológica de la administración, los códigos de Ética y valores y el desempeño laboral, producto de una tarea que reconoce a la capacidad de abstracción, análisis, síntesis y argumentación que revele las insuficiencias teóricas. **Palabras claves:**

Código, ética, valores, desempeño laboral.

ABSTRACT

The research is based on recognizing the major weaknesses that restrict an effective function in the administration and management of activities that should be sought by the Administrative Staff of the State University of Bolivar, given the importance of contributing with a Code of Ethics and values for the human talent of the institution, that contributes to improve the required labor performance not only as a response to the particular requirements as recognition of their human qualities, but also as a substantive contribution to a social community that requires from the sum of labor activities the predisposition to support under attachment of the human sensibility and transcendence of an institution that is seen as an image of the ethic and aesthetics in the linkage. For this, it was necessary the scientific epistemological foundation of administration, the codes of Ethics and values and the labor performance, product of a task that recognizes the capacity of abstraction, analysis, synthesis and argumentation that reveals the theoretical insufficiencies.

Keywords:

Psychomotricity, prewriting, presyllabic, syllabic, alphabetical.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, resulta inconcebible que aún existan instituciones que viven al margen de un código de ética, que contribuya a fomentar efectivas relaciones interpersonales, que se constituyen en la génesis de una práctica de valores que reconoce a la sensibilidad, como una capacidad que aporta significado y sentido a sus responsabilidades laborales, las mismas que contribuyen a fortalecer la gestión y administración institucional a partir de la formación de una eticidad y esteticidad, que a partir de un instrumento empírico analítico que reconoce a las regularidades como un agente que demuestre eficacia, eficiencia, efectividad, transparencia, compromiso, profesionalismo y competitividad en las responsabilidades demandadas.

A nivel de Latinoamérica, son los espacios para revelar una efectiva interrelación dialéctica en la comunidad institucional que garantice una efectiva colaboración y cooperación en la relación laboral producto de una efectiva formación ética profesional, que critique y valore los esfuerzos y resultados de los miembros que aportan en el ejercicio a partir de reconocer su formación profesional.

En la provincia de Bolívar, ninguna institución se permite valorar desde la sensibilidad, la eticidad y esteticidad, a partir de las necesidades (Max-Neef & Elizalde, 1986), sus responsabilidades laborales, la calidad del ejercicio responsable, los niveles de motivación el trabajo en equipo, la capacidad de resolución de problemas y conflictos, la crítica constructiva y responsable, el trabajo colaborativo y cooperativo, el fomento a las relaciones interpersonales, producto de un código de ética.

Al hablar de la ética se debe planear en la primera fase la formación constructivista de profesional y de su apego al nivel laboral para, la aplicabilidad en su entorno y sobre sus alcances en la ciudadanía, al hablar del margen profesional en forma ética se involucra además todos aquellos conocimientos adquiridos previamente a lo largo de su preparación. Pues así lo denota Bolívar (2005), haciendo hincapié en la profesionalidad comprende, además de competencias –tanto teóricas como prácticas–, una integridad personal y una conducta profesional ética, como normalmente demandan (y confían) los ciudadanos o clientes. Por eso, en el plano internacional, hay una creciente preocupación porque la educación universitaria asuma, entre sus objetivos, formar a ciudadanos responsables de los problemas de su sociedad.

El código de Herranz (1994), es muy claro en su interpretación deontológica, ya que enmarca al proceso no como un enlace directo con la sociedad sino más bien del flujo que irradia esa persona desde su interior explicado

la importancia de los códigos deontológicos en la razón de ser profesional en cada una de las áreas resaltando claro en su obra la del área médica, definiéndola como necesaria o simplemente convenientes además que puede verse negada por un sector de la misma área o que carecería de viabilidad. Pero aun entre los médicos que no abjurán del Código, se da un amplio espectro de actitudes con respecto al interés por conocerlo y practicarlo y son muchos los que ignoran cuáles son sus contenidos y su fuerza moral.

En los últimos tiempos la manifestación de la ética ha marcado la razón de ser institucional haciéndola cada vez más importante en el cuerpo laboral Desempeño laboral situación que ha vinculado Bermejo (2013), encasillando a tan situación como tres sectores esenciales de actuación profesional. En general, cuando alguien hace referencia a la ética profesional de los trabajadores sociales lo primero que suele venirle a la mente es el lema de los códigos deontológicos. De hecho, en la actualidad ha ido ganando terreno el término «deontología» para referirse a los asuntos que nos ocupan, en detrimento de otros, utilizados anteriormente. Por nuestra parte, sin que -como veremos- tengamos ningún interés en restar importancia a esta cuestión, quisiéramos reivindicar en este estudio la prioridad de la ética sobre la deontológica.

En el mundo contemporáneo los negocios o acciones que tienen como objetivo la generación de una rentabilidad o ganancia, se encuentran en el centro mismo, no solamente de la vida social, sino de la propia condición humana, que persigue este objetivo permanentemente. El hombre busca su beneficio personal, ejerciendo quizás, una variable constitutiva de su naturaleza humana. El desconocer la búsqueda individual de beneficios económicos, sería desconocer una fundamental característica de la humanidad.

Es necesario que las reflexiones éticas conduzcan y determinen esta actividad, la de generación de beneficios económicos, para lograr que no se den niveles de acumulación de riqueza que conduzcan a la opresión y el minimizamiento de la condición humana. Es preciso potenciar el respeto a la opinión del otro y la necesidad básica de considerar su criterio, para luego de un adecuado diálogo llegar a interpretaciones válidas en temas de valores o de principios morales.

Sabemos que existe una comprensión negativa de la empresa como actividad que genera rentabilidad y beneficios. Podría parecer una contradicción que se teorice sobre los negocios y la Ética.

Hoy en día, la sociedad acepta de manera positiva la actividad de los negocios, persistiendo sin embargo una

sensación de que en este ámbito el aprovechamiento a ultranza es el único objetivo. Al ser la actividad de la producción de bienes y servicios y su intercambio consustancial a la cultura contemporánea, debemos reflexionar éticamente sobre ella y profundizando la comprensión de las instancias valorativas en juego, impulsar el desarrollo simultáneo de la búsqueda del bien común y de la justa rentabilidad o beneficio.

La Ética debe ser nuevamente el “alma” de la empresa y la que contribuya a “aportar significados” a la tarea que se emprende dentro de la corporación o de la empresa. Crear o transformar con responsabilidad, solidaridad y sentido –con compromiso basado en la confianza– es el otro nombre de la Ética en el mundo del mercado.

La comunidad empresarial requiere de un liderazgo que contribuya sustancialmente a la reconstrucción del sistema de confianzas en el mismo ámbito de la comunidad y que contribuya a la construcción de significados por medio de los cuales los valores y los principios universales puedan de nuevo tomar una preeminente carta de ciudadanía en los consejos, las juntas directivas y todos los niveles de la empresa o la corporación, a fin de que los miembros puedan encontrar en ellas un claro “sentido de vida”, es decir transformar el empleo en un “trabajo”. (Guevara, 2008), *“es importante destacar que la ética es importante tanto en la vida personal del profesional como principio moral dentro de la organización, ya que dependerá de esta si este obtiene una satisfacción consigo mismo y no una especulación incierta de su comportamiento que afecte la integridad de la entidad en la revelación oportuna de sus operaciones, promoción de decisiones y comunicación para una mejora continua, que beneficie a toda su entorno para que el resultado o fin sea de calidad y suficiente que transmita la eficacia y eficiencia de lo que es parte y de quien realiza el servicio”*.

Los valores organizacionales son definidos por Cruz Romero (2016), como “son concepciones compartidas de lo que es fundamental dentro de una empresa y, por lo tanto, deseable, que, al ser aceptadas por los órganos de una organización, influyen en su comportamiento y orientan sus decisiones”. Según Ravlin & Meglino, citado por Judge & Bretz (1992), “los valores están organizados jerárquicamente en la memoria y la gente tenderá a responder, dentro del contexto de sus deberes, para aplicar sus valores dominantes ante las situaciones inciertas”.

Los valores en las organizaciones, según Gibson, Ivancevich & Donnelly (1982), se aplican a la administración “en el contexto del rol o papel que juegan los valores en el proceso de toma de decisiones, se sabe que son guías que las personas usan cuando se enfrentan a

situaciones de elección. Se reflejan en el comportamiento de quienes las toman, incluso previo a la toma de decisiones, durante la elección de alternativas y en la puesta en marcha de la alternativa escogida”. Todos los actos humanos presentan disyuntivas para decidir entre varias alternativas, eligiendo en base a sus preferencias o deseos en cuanto a cualidades de objetos o de otras personas. Dichas cualidades son valiosas para el tomador de decisiones, en donde los objetos u entes no poseen un valor intrínseco, sino que adquieren valor en relación con el ser humano.

Cuando se toman decisiones, se afectan otros valores importantes como lo son: obtener o perder libertad, seguridad, prestigio, fama, felicidad, estima, reconocimiento, etc. El fundamento de toda cultura organizacional son los valores que comparten todos los miembros, los cuales determinan cierta homogeneidad en los patrones de comportamientos y en las reacciones a los estímulos. Para Gutiérrez Saenz, citado en Vargas Hernández (2007), los valores son creación humana y solo existen y se realizan en el hombre y por el hombre. Este autor, excluye los valores de las cosas, bienes u objetos, y enfoca el estudio a los actos humanos o actos morales solamente. Considera su efecto en la bipolaridad de la vida afectiva y volitiva del hombre, en donde para todo valor positivo, siempre existe otro negativo, como ausencia o privación del positivo. Los fenómenos de elección implican la disyuntiva de escoger entre varios valores.

Los valores constituyen una parte fundamental de la personalidad de los individuos, pero existen de tal forma que los individuos pueden clasificarlos, particularizarlos y jerarquizarlos, lo que implica la existencia de sistemas de valores para fundamentar y motivar ciertos comportamientos. El sistema de valores de la persona le sirve como guía general de conducta.

Un sistema de valores, según Gibson & Hodgets (2013), es un ordenamiento de los valores de una persona en función de su importancia. El estudio de los sistemas de valores ha despertado un gran interés por parte de investigadores de otras disciplinas como la antropología, la sociología, la psicología social, etc., orientándose a pesar de su complejidad al análisis comparativo intracultural e intercultural, relacionando las concepciones o enfoques del ser humano hacia su entorno natural y en sus relaciones de dominio-sometimiento, concepciones relacionadas con el pasado, el presente y el futuro, así como los tipos de actividades que son preponderantes en los grupos, etc.

El hecho de que existan sistemas de valores en las organizaciones conformadas por individuos, quienes a su vez

tienen sus propios sistemas de valores personales, nos permite afirmar que los esfuerzos organizacionales de desarrollo de recursos humanos pueden diseñarse con orientaciones hacia los valores que las organizaciones consideran ser los que conformen su cultura. Posner & Munson (1979), afirman que *“el conocimiento acerca de los sistemas de valores individuales ha sido reconocido por varios científicos del comportamiento como un prerrequisito necesario para el diseño de sistemas organizacionales efectivos de motivación, recompensa, selección y colocación”*.

Después de todo lo expuesto, los valores, son enunciados que guían el pensamiento y la acción de la gente en una institución, se convierten en creencias arraigadas que definen comportamientos de las personas y les indica claramente pautas para la toma de decisiones. No hay un conjunto de valores que aseguren el éxito de una organización, la clave está en la intensidad con que se vivan. Estos valores agrupan posiciones éticas, de calidad y de seguridad, las cuales deben acompañarnos en el día a día de nuestro trabajo y aún más, entendiendo que debe ser la base de nuestro sentido de vida.

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, citado por Araujo & Leal (2007), como *“el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”*. Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, citado por Araujo & Leal (2007), ya que expone que *“el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”*. El desempeño laboral es el resultado obtenido del trabajo realizado, el cual puede ser positivo o negativo, en dependencia de las metas propuestas.

Las empresas establecen estándares de eficiencia para determinar al final o en el proceso productivo el desempeño alcanzado, se establecen tiempos, objetivos, metas para poder determinar cuál es el desempeño, puede ser individual, colectivo, por área en dependencia de la institución. En este mismo sentido se refiere Chiavenato (2000), cuando define el desempeño, *“cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización”*. *“Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”*. (Zans Castellón, 2017)

Al indicar las contribuciones hechas por varios autores el desempeño laboral en una empresa se dice que es un instrumento que mide la noción que tienen cada uno

los que conforman la empresa sea interno o externo de la misma. Con la herramienta que brinda información la empresa se puede determinar su desempeño y sus competencias individuales, colectivos que sean relevantes y lleva al logro de los objetivos trazados por parte de la empresa.

Para lograr establecer un enfoque de cómo se encuentra vinculada la ética en el desempeño laboral debemos, destacar una vez más que la ética nace del ser y que siempre garantizara el mejor desempeño de las relaciones laborales; los investigadores de la Universidad de Guanajuato, han esquematizado El desempeño empresarial es el resultado cuantitativo y cualitativo que obtiene la empresa en un periodo determinado. Ejemplo de un resultado cualitativo es la evaluación del desempeño de las organizaciones a través de la opinión de los clientes, y en términos cuantitativos es la evaluación de la rentabilidad. Entonces el desempeño empresarial puede tener efectos positivos o negativos, ya que pueden verse afectados por su desempeño social y ambiental. (M. Ríos-Manríquez, 2015)

Cochea Borbor (2013), estima que la relación directa con la conducta ética y el desempeño laboral a través la convivencia social en cualquier ámbito exigen de los participantes que sus acciones estén guiadas por valores y principios éticos. La búsqueda de niveles de responsabilidad cada vez mayores exige a la vez compromisos que solo pueden crearse con transparencia que genere confianza y capacidad para la innovación sociopolítica y el manejo de la eficiencia comunicacional (Figura 1).

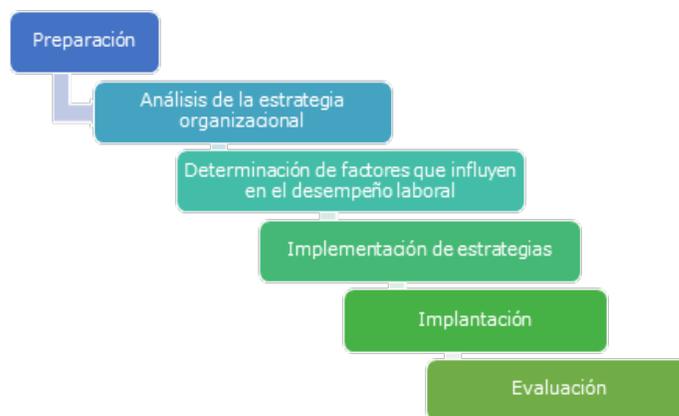


Figura 1. Etapas que integran el procedimiento de gestión del desempeño laboral.

Fuente: Castellanos (2017).

Etapa I: Preparación. Para la realización del proceso de gestión del desempeño laboral es necesario, casi ineludiblemente, comenzar con una etapa preparatoria que

consiste en la creación de las condiciones para su ejecución y, sobre todo, el establecimiento de los compromisos de la dirección de la organización en que se aplicará en cuanto a su disposición al cambio, dado que significa una modificación en las formas de proceder. Por otra parte, resulta necesario valorar el estadio de desarrollo de las premisas que deben cumplirse a fin de garantizar que el procedimiento resulte viable en la entidad.

Etapa II. Análisis de la estrategia organizacional. Una vez tomada la decisión de aplicar el procedimiento ya sea de forma inmediata o después de haber realizado acciones que permitan el cumplimiento de las premisas, corresponde realizar el análisis de la estrategia y en especial de los objetivos a los diferentes niveles de la organización, el número de niveles está determinado por las características del objeto de estudio, siempre se requiere realizarlo hasta el nivel de cargo.

Etapa III. Determinación de factores que influyen en el Desempeño Laboral. Tiene la finalidad de determinar los factores fomentadores, considerados estos como los que influyen positivamente en el desempeño del directivo, en el momento del análisis o que se aprecie una tendencia a manifestarse como tales y los factores limitantes como aquellos que afectan la obtención de resultados. Ambos factores se expresan a través de la evaluación del cumplimiento de los objetivos de la organización objeto de la intervención y especialmente de los objetivos individuales, considerados estos últimos como expresión del desempeño laboral.

Etapa IV. Implementación de las mejoras. Tiene como objetivo el desarrollo de los instrumentos metodológicos para la implementación de las acciones, en función de los grupos de factores, lo que no niega la flexibilidad en su definición, tomando en cuenta las condiciones específicas de cada situación, las mismas se sintetizan en: Potenciar el mejoramiento de las competencias laborales que demanda el logro de los objetivos, incrementar la orientación al trabajo del personal que labora en función del logro de los objetivos, incentivar un nivel de aprovisionamiento de los recursos materiales y estructurales necesarios para el logro de los objetivos.

Etapa V Implantación. La gestión del desempeño es un proceso de mejoramiento continuo, en el cual pueden destacarse dos momentos importantes; el primero, la formulación y el segundo, la implantación.

Etapa VI Evaluación. El objetivo de realizar el control de la gestión del desempeño, para ello, se hace un análisis de los resultados obtenidos a partir de la implementación de las etapas anteriores, en especial los resultados asociados al directivo. Dado que el mismo participó y por

tanto conoce los objetivos a lograr, las actividades a desarrollar, las competencias que debe poseer, la situación del resto de los factores que limitan su desempeño y la gestión realizada es factible no sólo la evaluación sino también la auto evaluación sistemática por éste.

En síntesis, la evaluación contempla: Impacto en la organización, nivel de cumplimiento de los objetivos individuales, impacto en los factores inhibidores del desempeño, índice de disminución de la brecha en las competencias, tendencia del clima y la satisfacción laboral, índice de mejoramiento del desempeño.

Dadas las condiciones anteriores el Desempeño Laboral, es efectivamente que las organizaciones de éxito al parecer tienen fuertes culturas que atraen, retienen y recompenzan a la gente por desempeñar roles y cumplir metas. Uno de los roles más importantes de la alta dirección es dar forma a la cultura que, con personalidad, tendrá un efecto importante en la filosofía y el estilo administrativo. La filosofía de una persona ofrece lineamientos para la conducta. El estilo se refiere a la forma en que se hace algo. El estilo administrativo es la manera distinta en la que se comporta un administrador.

La evaluación del desempeño laboral tiene muchas ventajas para las organizaciones y para los colaboradores, pues una de sus principales características es la de aportar conocimiento a la organización sobre el trabajo realizado por sus colaboradores, los resultados obtenidos

Luego de esta evaluación, permitirán que los futuros procesos de selección sean más asertivos. En cuanto a los trabajadores, estos obtendrán mayor información sobre las funciones y tareas que se les han sido asignadas y les será de utilidad al momento de la toma de decisiones.

La evaluación de desempeño busca determinar las conductas y comportamientos de los colaboradores frente a las expectativas de la organización y en el artículo "Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería" (Del Toro Granados, Salazar Sotter & Gómez Rangel, 2011), los autores consideran la definición de evaluación de desempeño de Chiavenato (2000), que considera a este como un instrumento, un medio, una herramienta que permite mejorar los resultados de los recursos humanos en las organizaciones por este motivo, al aplicar tal evaluación, los resultados deben de demostrar el desempeño general y con más énfasis el desempeño de manera específica es decir, el desempeño por cada colaborador.

Se puede inferir que la evaluación del desempeño es una herramienta que permite la demostración del grado de

cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que labora dentro de una organización. Por lo tanto, se puede medir el rendimiento, la conducta de los empleados o trabajadores, obteniendo los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva. El objetivo que pretende esta investigación es mejorar el Desempeño Laboral del Personal del Departamento Administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar, mediante el Código de Ética y Valores.

MATERIALES Y MÉTODOS

En la presente información se empleó una investigación no experimental, descriptiva de tipo cualitativo y cuantitativo. Los datos manejados en este estudio corresponden al análisis de 9 personas encuestadas realizadas al Departamento Administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar

La investigación fue cuali-cuantitativa. Cualitativa porque ayudó a entender el fenómeno social y sus características, como es el caso de lo investigado en cuanto a cómo mejorar el Desempeño Laboral del Personal que trabaja en el Departamento Administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar. Cuantitativa porque para la investigación de campo se utilizó la estadística descriptiva, la misma que ayudó en la tabulación de datos de las encuestas efectuadas.

El procedimiento y análisis estadístico de la información contenida en la base de datos definitiva se realizó con el paquete estadístico Excel. La realización de esta investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad Estatal de Bolívar, ubicada en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar. Los estratos seleccionados fueron los siguientes (Tabla 1):

Tabla 1. Los estratos seleccionados para la investigación.

Composición	Población
Director Administrativo	1
Personal Administrativo	7
Trabajadores	1
TOTAL:	9

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La relación de atención al cliente, es fundamental dentro de una empresa, con las encuestas aplicadas se ha señalado que el 22% es muy buena, buena un 44%, mala un 22% e indiferente 11%. Siendo que los usuarios que más frecuentan el Departamento Administrativo son: docentes, estudiantes y trabajadores, quienes reciben la atención de los funcionarios del mismo, que en algunos

casos no existe la verdadera cordialidad de servicio, si para ello planteamos que una normativa interna como el Código de Ética y Valores se constituya en la herramienta de la atención eficiente y eficaz de todos quienes soliciten su atención (Tabla 2).

Tabla 2. Relación de atención al cliente.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	2	22%
Buena	4	44%
Mala	2	22%
Indiferente	1	11%
TOTAL	9	100%

Las funciones que realiza están de acuerdo con el cargo que desempeña, mediante las encuestas realizadas se ha podido detectar que si tiene un 56% y el "No" tiene un 44%. Puesto que el personal que trabaja con un perfil profesional diferente al cargo que desempeña, no aporta al normal funcionamiento del Departamento Administrativo; consideramos que, sin el ánimo de perjuicio social, los funcionarios se desenvuelvan dentro de un marco de profesionalismo y ética, cosa que el Código de Ética y Valores hará hincapié a la autoridad nominadora, pensando en el bienestar Universitario (Tabla 3).

Tabla 3. Funciones desempeñadas de acuerdo con el cargo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	56%
No	4	44%
TOTAL	9	100%

La persona que visita la oficina en busca de servicio, se ha conocido al realizar las encuestas que es cliente en 33%, usuario en un 33%, amigo un 33%. La confusión entre la clasificación que se le puede dar a una persona que solicita un servicio, no debe darse en funcionarios que tienen más de cinco años trabajando en el Departamento Administrativo, por ello consideramos que nuestro Código de Ética y Valores primero será difundido mediante conversatorios, charlas, talleres y seminarios, en el que participen todos los involucrados, para así aceptar con madurez aciertos y desaciertos (Tabla 4).

Tabla 4. Personas que visitan la oficina en busca de servicio.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Su Cliente	3	33%
Su Usuario	3	33%
Su Amigo	3	33%
TOTAL	9	100%

En lo referente ha recibido capacitación frecuente por parte de la Universidad, mediante la ejecución de las encuestas se ha detectado que Si en un 11% y No en un 89%. Las autoridades universitarias no pueden abandonar a sus trabajadores y empleados, y peor en un tema tan importante como la formación y la capacitación continua, nuestra alternativa al problema que el personal del Departamento Administrativo cuente con un plan de capacitación trimestral, de manera obligatoria (Tabla 5).

Tabla 5. Capacitación recibida por parte de la Universidad.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	11%
No	8	89%
TOTAL	9	100%

Por otro lado, en lo que se refiere detecta las potenciales fallas que pudiera haber en el Departamento administrativo, en las encuestas realizadas se conoce que los bajos salarios tienen un 56%, Inestabilidad en el cargo un 33% y manual de funciones en un 11%. La perspectiva de toda institución es entregar un bienestar saludable y económico a los trabajadores, para de esa manera el empleado exprese todo su potencial físico, mental y humano, otro de los aspectos importantes para un trabajador es la estabilidad y un ordenamiento de las funciones que debe cumplir según el cargo que se lo ha encomendado (Tabla 6).

Tabla 6. Fallas del Departamento Administrativo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajos Salarios	5	56%
Inestabilidad en el cargo	3	33%
Manual de Funciones	1	11%
TOTAL	9	100%

CONCLUSIONES

Para el personal del Departamento Administrativo es indispensable la estabilidad laboral en todos sus funcionarios, como también es necesario que el director

departamental trabaje con el Código de Ética y Valores, para garantizar el desempeño laboral. Los usuarios del Departamento Administrativo entre ellos docentes, estudiantes y trabajadores, sienten satisfacción de acudir en cualquier día y hora porque reciben emoción por la agilidad de dar solución a sus pedidos.

La autoridad nominadora debe considerar una evaluación interna del personal no solo en el Departamento Administrativo sino en los demás departamentos, con el fin de ubicar al funcionario más idóneo, según su perfil profesional. El Código de Ética es el instrumento que admite la plena convivencia entre los funcionarios, quienes incumplan quedan con la sanción económica y ética, por su mal desempeño.

La atención a los clientes del departamento administrativo no será considerando cargo, amistad, condición social, situación económica. Al contrario será por la necesidad institucional y el tiempo de presentación. La capacitación a los funcionarios del Departamento Administrativo será una exigencia institucional, y una oportunidad de superarse cada día más, para mejorar la atención al cliente interno y externo.

El cambio de aptitud es la mejor herramienta del ser humano, para buscar nuevos proyectos de vida, la juventud siempre está dispuesta al cambio. El bienestar saludable y económico a los trabajadores, se motiva por confianza que le de sus autoridades. El Código de Ética y Valores obliga a las dos partes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.

Bermejo, F. J. (2013). La ética del trabajo social. *UNIJES Universidad Jesuitas*.

Bolívar, A. (2005). El lugar de la ética profesional. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10(24).

Cochea Borbor, L. (2013). La ética en el desempeño laboral en la empresa Municipal de Construcción. (Trabajo de titulación) Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Zans Castellón, A. J. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- Cruz Romero, W. L. (2016). La estructura organizacional y el análisis de la capacidad institucional: un referente en la Universidad de los Llanos. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia.
- Guevara, E. (2008). La gestión de las relaciones y la responsabilidad social. Eumed.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. (1982). Organizaciones, Comportamiento, Estructura, Procesos. Irwin Inc.
- Gibson, J. W., & Hodgetts, R. M. (2013). Lecturas y ejercicios de comportamiento organizacional. Elsevier.
- Del Toro Granados, J., Salazar Sotter, M. C., & Gómez Rangel, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204-227.
- Vargas Hernández, J. G. (2007). La culturocracia organizacional en México. Juan Carlos Martínez Coll.
- Herranz, G. (1994). El código de ética y deontología. *Cuadernos de Bioética*, 4, 328-340.
- Judge, T. A., & Bretz, R. D. (1992). Effects of work values on job choice decisions. *Journal of applied psychology*, 77(3), 261-271.
- Max-Neef, M., & Elizalde, A. y. (1986). Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro. Biblioteca CF+S.
- Posner, B. Z., & Munson, J. M. (1979). La importancia de los valores para comprender el comportamiento organizacional. *Gestión de recursos humanos*, 18(3).