

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2925

Modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una unidad pública de turismo. Ecuador. 2022

Irmita Isabel Barzola Zambrano,
ibarzola@espol.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4031-7470>

Dra. Gladys Lola Lujan Johnson,
ljohnsongl@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-4727-6931>

Ab. Mercedes Angélica Ortega Pérez,
angelik_abg@outlook.com
<https://orcid.org/0000-0003-3633-8575>
Universidad César Vallejo, Piura-Perú.

Dr. José Luis Flores Barzola,
joseluis.flores82@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-6077-5770>

Centro de Estudios Tecnológico Espíritu Santo. Guayaquil-Ecuador

Correspondencia: ibarzola@espol.edu.ec

Artículo recibido: 15 julio 2022. Aceptado para publicación: 25 agosto 2022. Conflictos de Interés: Ninguna que declarar
Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo
Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) . Como citar: Barzola Zambrano, I. I. B. Z., Lujan Johnson, D. G. L., Ortega Pérez,
A. M. A., & Flores Barzola, D. J. L. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una unidad
pública de turismo. Ecuador. 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 4140-4157.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2925

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general diseñar un modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una unidad pública de turismo del Ecuador; como metodología, se empleó un tipo de investigación aplicada, cuantitativa, descriptiva y correlacional con corte transversal; se determinó que la variable independiente gestión administrativa posee una significancia (0,30) y confiabilidad (0,956) positiva, mientras la variable dependiente desempeño laboral tuvo una significancia mayor a 0,30 y un Alpha de Cronbach de 0,963. Se concluye que, si es posible plantear un modelo funcional teórico de propuesta de gestión administrativa, para optimizar la gestión del desempeño laboral en una unidad de turismo, planteando el modelo desempeño laboral $1_{-Bajo} = 49,149 + 10,690$ Objetivos_{=baja} + 23,436 Procesos_{=Baja} - 5,920 Implementa acciones_{=Baja} - 6,907 Socializa la visión institucional_{=Baja} + 7,911 Monitoreo_{=Baja} + 26,108 Indicadores_{=Baja}1. Finalmente se propone una serie de actividades planificadas en mejorar el desempeño de los trabajadores.

Palabra clave: Planificación de seguimiento, desempeño laboral, gestión administrativa, unidad de turismo, monitoreo administrativo.

Administrative management model to improve job performance in Ecuador's public tourism unit. – 2022

ABSTRACT

The general objective of this research is to design an administrative management model to improve job performance in a public tourism unit in Ecuador; as a methodology, a type of applied, quantitative, descriptive, and correlational cross-sectional research was used; It was determined that the independent variable administrative management has a positive significance (0.30) and reliability (0.956), while the dependent variable job performance had a significance greater than 0.30 and a Cronbach's Alpha of 0.963. It is concluded that, if it is possible to propose a theoretical functional model of administrative management proposal, to optimize the management of work performance in a tourism unit, proposing the work performance model 1-Low = 49,149 + 10,690 Objectives = low + 23,436 Processes = Low - 5,920 Implements actions= Low - 6,907 Socializes the institutional vision= Low + 7,911 Monitoring= Low + 26,108 Indicators= Low¹. Finally, a series of planned activities is proposed to improve the performance of workers.

Keywords: Follow-up planning, work performance, administrative management, tourism unit, administrative monitoring.

INTRODUCCIÓN

La globalización ha permitido que las organizaciones busquen los mecanismos necesarios para cumplir sus objetivos y de esta manera poder competir entre ellas, coordinar las acciones necesarias para una buena distribución de tareas y que los trabajadores cuenten con los instrumentos suficientes que les permita cumplir sus metas (Chávez-Haro, 2020; Chiavenato, 2011); a través de procesos que conlleven a una buena gestión pública (Melati et al., 2020).

La gestión administrativa y el desempeño laboral son variables que con mayor incidencia se analizan dentro de las diversas organizaciones; cuando existe una gestión administrativa deficiente se puede observar que no se están cumpliendo las directrices impartidas; en el desempeño laboral las funciones que se realizan son de acuerdo a las metas establecidas, por otra parte, la gestión administrativa busca por medio del control la racionalización de recursos para poder cumplir con lo determinado dentro de sus reglamentaciones internas (Mendoza-Zamora et al., 2018). En torno a ello y con el fin de llevar a cabo las metas organizacionales se debe procurar el proveer los mecanismos indispensables para cumplir eficiente y eficazmente los niveles de productividad, de esta manera la entidad puede ser más competente en el mercado en el que se desenvuelve (Chávez-Haro, 2020).

A nivel internacional, se ha observado que, a los trabajadores en particular si son extranjeros, no se les provee de las estrategias idóneas para desempeñar un trabajo eficiente; un estudio realizado por (Mera-Lemp et al., 2019) en Chile demostró que existe una alta incidencia de discriminación que afecta las actividades que llevan a cabo los trabajadores extranjeros; pero estas acciones podrían mejorar si son coordinadas y planificadas a través de una política pública encaminada a fomentar la optimización de tiempo y recursos por lo que se estaría propiciando un mejor ambiente de trabajo; cumpliendo las disposiciones propuestas para alcanzar los mejores resultados a través de procesos comunicativos oportunos (Charry, 2018). En el panorama nacional, un estudio realizado por Bohórquez et al., (2020) a trabajadores públicos en un Municipio de Ecuador demostró que las encuestas evidenciaron que el 95% de los resultados, arrojaron bajo rendimiento laboral debido a la escasa organización y distribución funciones, de este porcentaje el 25% de empleados demostró insatisfacción en sus necesidades fisiológicas, el 35% en sus necesidades de poder y el 35% demostró insatisfacción con el trato que reciben, que no es igual para todos; por lo cual se establece que se deben implementar factores urgentes que los motiven a cumplir de manera eficiente su rol administrativo y de esta manera se estimule la confianza entre jefe-trabajador y se generen resultados que favorezcan a los miembros que comprende la organización.

En cuanto a la perspectiva social, este trabajo se encamina hacia el mejoramiento en la calidad de atención y servicio al cliente, introduciendo estrategias innovadoras que vayan en beneficio de la industria turística y la sociedad en general, donde se implemente el estímulo al espíritu empresarial según lo propuesto por la ONU en su Objetivo ocho que busca el impulso de la economía, implementación de políticas gubernamentales enfocadas a programas inclusivos y sostenibles, empleo y trabajo decente para todos, con miras a la recuperación económica en sectores más vulnerables, destacando las características individuales de las personas, reconociéndolos como únicos seres pensantes y valorándolos como tales. Lo expuesto

anteriormente nos ha llevado a la reflexión de plantear un modelo de gestión administrativa que conlleve a mejorar el desempeño de los empleados de una unidad pública de turismo, Ecuador-2022. Lo cual permitió enunciar como hipótesis de investigación: El planteamiento de un modelo funcional teórico que incluya aquellas características propias del proceso de gestión con mayor poder predictivo permitiría configurar una propuesta de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de una unidad de turismo.

Revisión de literatura

A nivel internacional, los autores Hussain, Habib, Shoaib, & Naveed (2020) realizaron en la ciudad de Rawalpindi (Pakistán) un estudio que buscaba explorar la efectividad de un sistema de gestión administrativa en relación con el desempeño de los trabajadores, examinando también el efecto mediador del compromiso laboral, los autores seleccionaron una muestra de 285 trabajadores de varias empresas de la ciudad empleando un cuestionario, los resultados indicaron un impacto significativo de sistema de gestión y el compromiso laboral en la tarea y el desempeño contextual de los trabajadores, los resultados también sugieren que se puede introducir un modelo integral de administración que incluya la percepción de equidad como una parte obligatoria para mejorar el ambiente laboral y el desempeño de tareas.

A nivel regional se realizó la descripción de los niveles de cumplimiento de actividades a los trabajadores de una entidad pública en Perú considerando su formación profesional, características del puesto, comunicación y sentido de pertinencia con la organización, también se analizó la influencia que ejercen los directivos con el personal que ahí labora, se empleó un cuestionario y se evaluó el rendimiento de los trabajadores a través de un sistema que mide el desempeño de los trabajadores, posteriormente con esos datos se realizaron cálculos de promedio, desviación estándar, porcentajes y chi cuadrado, hallando que el 24,5% $p <$ del personal presentó un desempeño insuficiente, pero esos resultados podrían mejorar si los directivos implementan acciones que lleven a una mejora laboral (Tarqui, 2020).

González, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2019) a nivel local identificaron que en una empresa en la ciudad de Quevedo-Ecuador no existía una buena gestión en sus procesos administrativos, por lo que recomendaron que se podían introducir mejoras para su desarrollo; los autores plantearon como meta diseñar nuevas estrategias administrativas considerando los análisis de datos correspondientes y haciendo uso de las respectivas herramientas estadísticas para obtener los resultados pertinentes; por lo cual sugirieron un nuevo diseño que relacione las metas con la gestión realizada por la alta dirección con el fin de poder cumplir los objetivos establecidos en cada periodo lo que mejoraría los procesos diseñados.

Por tanto, en Ecuador algunas empresas no consideran incorporar directrices que mejoren los ambientes donde se llevan a cabo actividades con el fin de que las personas que ahí laboran gocen de un mejor bienestar y por lo tanto mejore su desempeño (Vera et al., 2018); es importante que las organizaciones incorporen procesos de gestión que les permita concentrar de manera precisa directrices impartidas por la alta dirección tomando en cuenta los conceptos de la gestión administrativa donde se define que la administración es el conjunto

de procesos necesarios para la realización de actividades, que han sido planificadas, controladas y dirigidas por los directivos y que deben ser ejecutadas por los trabajadores con el fin de cumplir las metas

Esta investigación se ha podido determinar que una variable relacionada con las actividades que realizan los integrantes de una organización es la satisfacción por la labor cumplida en su trabajo al demostrarse que la eficiencia percibida influye en el desempeño, y cuando la organización les ha dotado de las herramientas necesarias como otorgar capacitaciones con el fin de que los servidores obtengan nuevos conocimientos que beneficien el cumplimiento de su actividad, acorde a los objetivos y metas organizacionales (Vargas & Flores, 2019).

Según el modelo descrito por Chávez-Haro (2020) la gestión administrativa implica el diseño de procesos que permitan brindar las garantías necesarias para el cumplimiento de metas, lo cual permite plantearnos seis componentes primordiales: planificación cuyo fin es gestionar el cumplimiento de los objetivos y metas a través de estrategias organizacionales, que mediante este proceso administrativo se obtienen mejores beneficios para los trabajadores y los recursos existentes de una empresa; personal puesto que son los miembros que conforman la organización y se encargan de llevar a cabo el proceso administrativo; dirección que se encarga de encaminar a los trabajadores hacia el cumplimiento de la misión y visión de la organización; control donde su fin es verificar que las actividades se ejecuten siguiendo las directrices establecidas; y, representatividad en que los directivos se encargan de representar y hacer cumplir los objetivos y metas propuestos.

Para efectos de esta investigación las actividades realizadas por los servidores se definen como el cumplimiento de un objetivo que puede ser alcanzable siempre y cuando se brinden las facilidades necesarias para su cumplimiento, ajustándose estas actividades a los procesos normativos de la organización con el fin de cumplir el objetivo propuesto. Es necesario que los trabajadores sean sometidos a evaluaciones periódicas dirigidas por los líderes, quienes deben ser personas con altos niveles de capacitación y don de gente, con el fin de que sus directrices estén fundamentadas en conocimientos reales que vayan afines a la organización (Chiavenato, 2011); a la par de la evaluación también se requiere que la dirección de talento esté presente en la evaluación, con el fin de que sus resultados sean confiables. Entre las características más preponderantes del desempeño pueden mencionarse las siguientes:

En primer lugar, las actividades laborales realizadas después de una jornada de trabajo, deben ser evaluadas con el fin de determinar si estas actividades cumplen con el perfil establecido, otra característica, es que el desempeño laboral puede ser mejorado en la medida que los colaboradores estén familiarizados con los objetivos y actividades que se han planificado y organizado con anticipación (Bermúdez, 2017); no se puede permitir el desconocimiento de funciones, los trabajadores deben conocer el perfil del cargo, sus conocimientos son esenciales a la hora de realizar tal o cual actividad, todo esto debe ir en concordancia con los objetivos y metas organizacionales (Mendoza-Zamora et al., 2018).

Así también, se ha observado que las actividades administrativas están íntimamente conectadas con la motivación, es decir el colaborador de una organización tiene un desempeño en función a los estímulos que recibe, estos pueden ser internos y externos, en

cuanto a los factores externos, estos pueden derivarse de la formación recibida; en cuanto a los factores internos estos dependen de los estímulos y gratificaciones que reciban de parte de la organización, estos estímulos pueden provocar que los trabajadores tengan un rendimiento significativo y de esta manera la organización se fortifique (Bermúdez, 2017).

Por lo expuesto, la gestión administrativa se consolida como herramienta clave para las empresas en sus operaciones, facilita la toma de decisiones, otorgando una visión general de los objetivos planificados, facilitando la eficiencia en los procesos a ejecutarse. Toda empresa desea competir exitosamente en el mercado, un modo de representar su éxito es a través de una herramienta de gestión que permita comprimir el tiempo empleado en las actividades a realizar, así como efectividad en todo lo actuado.

MATERIALES Y MÉTODOS

De acuerdo con el propósito la investigación fue aplicada, debido a que se investiga con el objetivo de que el conocimiento permita brindar soluciones prácticas a los diferentes tipos de problemas que se presentan y que son identificados por el investigador (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En esa línea de ideas con la investigación se pretende recopilar información para formular un modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de una unidad de turismo.

El enfoque fue cuantitativo el cual hace uso de la recolección de datos para contrastar hipótesis basada en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de probar teorías o establecer comportamientos. De acuerdo con el alcance la investigación fue descriptiva y correlacional; descriptiva porque se ha considerado el fenómeno de estudio y sus componentes, se han definido las variables involucradas; correlacional ya que se asocian las variables involucradas mediante un patrón predecible; no experimental dado que no se ha manipulado ninguna variable, solo se ha observado el fenómeno en su entorno natural para responder la pregunta de investigación, cumplir los objetivos del estudio y someter la hipótesis a prueba; de corte transversal, ya que la recogida de información se realizó en un único momento (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018)

De acuerdo con Hernández et al., (2014), la población hace referencia al conjunto total de personas con características propias de inclusión y exclusión; en la investigación actual se ha considerado como población al personal de una unidad de turismo, que en total son 131 servidores. A nivel muestral para la presente investigación se abarcó todos los trabajadores, ya que a efectos de la investigación todas las opiniones son de gran importancia, por ese motivo la muestra es censal.

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta, siendo un instrumento de recolección de las opiniones de los trabajadores para la gestión administrativa y el desempeño laboral, empleando dos cuestionarios conformados por 18 ítems cada uno; mediante la escala de medición ordinal de Likert del 1 al 5 (1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo).

La validez de contenido del cuestionario para la variable desempeño laboral; la validez de contenido de este cuestionario fue determinada mediante el criterio de expertos; para tal efecto, se han empleado 5 expertos quienes han evaluado los ítems en función a pertinencia,

claridad y relevancia; cuyo resultado fue de excelente. La validación de constructo de los 18 ítems del cuestionario para la variable gestión administrativa, ha permitido determinar los índices correlacionales entre cada ítem y el total, los valores de la correlación han resultado mayores que 0.30 y significativos. Validando así el grado de medición con respecto al total de los ítems que conforman el cuestionario que estiman la gestión administrativa.

RESULTADOS

Una vez empleada la validación y medición de las variables de estudio en conjunto a sus dimensiones e indicadores, se obtuvieron los siguientes resultados concluyendo en el modelo predictivo.

Tabla 1.

Valoración sobre la Gestión Administrativa de una unidad de turismo

Variable/Dimensión/Indicador	Baja	Media	Alta
Gestión Administrativa	35,0%	63,4%	1,6%
Planificación	29,8%	67,2%	3,1%
Objetivos	49,6%	41,2%	9,2%
Planes	35,9%	26,0%	38,2%
Procesos	67,2%	22,1%	10,7%
Ejecución	53,4%	46,6%	0,0%
Prepara líderes	51,1%	27,5%	21,4%
Implementa acciones	61,8%	32,1%	6,1%
Socializa la visión institucional	64,1%	25,2%	10,7%
Evaluación	51,1%	45,8%	3,1%
Monitoreo	49,6%	31,3%	19,1%
Indicadores	67,9%	23,7%	8,4%
Reportes de gestión	60,3%	25,2%	14,5%

Irma Barzola

De la tabla 1, se pudo observar que para el 98,4% de los trabajadores la gestión administrativa se ubicó entre los niveles de valoración Baja-Media, motivado por una valoración baja en la ejecución, con el 53,4%, debido a un nivel bajo en la implementación de acciones del 61,8% con valoraciones del 35,9% en desacuerdo sobre aspectos relacionados con una adecuada estrategia de gestión permite implementar acciones administrativas, así como un 34,4% en desacuerdo de que los administradores aplican acciones que logran resolver problemas.

Otro indicador afectado, es la socialización de la visión institucional baja con el 64,1%, donde el 26,7% está en desacuerdo en que la organización ha socializado la visión institucional y el 35,1% está en desacuerdo de que las funciones realizadas por parte del personal se enfocan en la visión institucional. En cuando a la preparación de líderes está recibió el 51,1% de valoraciones bajas donde el 31,3% estuvo en desacuerdo de que la organización dentro de su plan de capacitación contempla la formación de líderes y el 36.6% se mostró indiferente sobre considerar que los líderes de su organización fomentan el trabajo en equipo (tabla 2).

Respecto a la evaluación el 96,9% manifiesta que es baja-media, donde la evaluación de indicadores recibió el nivel más bajo con el 67,9%, que involucra aspectos relacionados con el diseño de indicadores claros para evaluar el cumplimiento de las actividades el cual recibió un 35,1% de valoraciones en desacuerdo por parte de los trabajadores y el 48,8% estuvo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que la institución le permite conocer los resultados de la evaluación de su desempeño laboral. Los reportes de gestión se ubicaron el 60,3% de valoraciones bajas, el cual recibió un 68,8% de opiniones en totalmente desacuerdo y en desacuerdo sobre la socialización oportuna de los reportes de gestión, así como un 31,3% está totalmente en desacuerdo de que los reportes de gestión administrativa responden al crecimiento y desarrollo laboral.

En cuanto al monitoreo, exhibió un 49,6% de valoraciones bajas, donde el 26% opina estar en desacuerdo sobre considerar que la gestión administrativa eficiente contempla el monitoreo de las actividades laborales y el 44% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que la institución realiza el monitoreo de sus funciones de manera periódica (tabla 2).

La Planificación recibió valoraciones del 96,9% de baja-media, donde los procesos recibió la valoración más baja con el 67,2% que permitió analizar como considera que el proceso de gestión administrativa integra planes, objetivos y metas para el cumplimiento de sus actividades, donde el 47,3% estuvo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, en ese mismo indicador el 31,3% estuvo en desacuerdo de que organización realiza el seguimiento de las actividades a través de un cronograma que le permita verificar si se han cumplido los procesos. De los objetivos el 49,6% lo calificó como baja, estudiando aspectos como si considera usted que la entidad da a conocer de manera oportuna los objetivos institucionales que obtuvo un 31,3% de opiniones en desacuerdo y si cree usted que los objetivos planteados en el presente período se están cumpliendo de acuerdo con la programación establecida que obtuvo un 28,2% de valoraciones en desacuerdo. Y de los planes ha recibido el 29,8% de valoraciones bajas donde el 32,1% está totalmente en desacuerdo de que la gestión administrativa contempla planes de crecimiento y desarrollo profesional y el 35,1% está totalmente en desacuerdo de que la institución se convoca a la integración de mesas de trabajo para definir los planes organizacionales.

Tabla 2.

Valoración sobre el Desempeño Laboral en una unidad de turismo

Variable/Dimensión/Indicador	Bajo	Medio	Alto
Desempeño Laboral	16,8%	61,1%	22,1%
Profesionalismo	42,7%	19,8%	37,4%
Perfil Profesional	48,1%	15,3%	36,6%
Capacitaciones	36,6%	28,2%	35,1%
Competencias	33,6%	32,8%	33,6%
Responsabilidad	19,8%	35,1%	45,0%
Logro de metas	24,4%	42,7%	32,8%
Asume Compromisos	21,4%	26,0%	52,7%
Empatía laboral	20,6%	26,7%	52,7%
Eficiencia	20,6%	39,7%	39,7%
Optimiza tiempos	32,8%	35,1%	32,1%
Optimiza recursos	25,2%	21,4%	53,4%
Genera confianza	31,3%	22,1%	46,6%

Con los resultados de la Tabla 2, los trabajadores perciben que el Desempeño Laboral se encuentre en nivel bajo-medio con el 77,9%, donde se vio mayormente afectado por el profesionalismo que recibió el 42,7% de las valoraciones en el nivel bajo, el cual estudió aspectos relacionados con el puesto de trabajo está diseñado de acuerdo al perfil profesional del área requirente obteniendo el 38,2% de opiniones totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, así como el 36,6% está totalmente en desacuerdo de que los ascensos laborales van de acuerdo al perfil profesional del cargo.

De las capacitaciones el 36,6% lo calificó en un nivel bajo donde el 30,5% está totalmente en desacuerdo que se capacita al personal de acuerdo con las necesidades del puesto y el 26,7% está totalmente en desacuerdo que la capacitación que reciben los trabajadores les permite desempeñarse adecuadamente. Para las competencias el 33,6% lo calificó en el nivel bajo el cual ha permitido estudiar las opiniones de los trabajadores sobre si se compensa a los trabajadores de acuerdo con sus competencias donde el 34,4% está totalmente en desacuerdo y el 39,7% está de acuerdo en que el desempeño laboral en su institución es el reflejo de las competencias con que cuentan los trabajadores.

En cuanto a la eficiencia el 60,3% estuvo de acuerdo en calificarlo como nivel bajo-medio, donde el 32,8% observó como la optimización del tiempos el cual estudió las opiniones sobre en su entidad se implementan capacitaciones para reforzar el perfil profesional de los funcionarios con el fin de optimizar tiempos en el desempeño de sus actividades donde el 38,9% estuvo totalmente en desacuerdo y en desacuerdo y el 37,7% estuvo en desacuerdo de que la institución provee de herramientas y equipos adecuados para el ejercicio de las funciones con el fin de optimizar tiempos.

La generación de confianza ocupó el 31,3% de valoraciones en el nivel bajo donde el 26% estuvo totalmente en desacuerdo que la gestión administrativa está relacionada con la generación de confianza en una institución y el 32,8% estuvo de acuerdo que el ambiente

laboral de su institución le genera confianza. La optimización de recursos recibió el 25,2% de valoraciones bajas donde el 31,3% está de acuerdo que la optimización de recursos está relacionada con la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral y el 42% de los trabajadores opina sentirse comprometido con el cumplimiento de las actividades planificadas y la optimización de los recursos.

En relación con la responsabilidad el 55% de los trabajadores la califican baja-media, donde el logro de metas recibió el 42,7% en el nivel medio el cual analizó si los trabajadores consideran que se están logrando las metas institucionales de acuerdo con los planes propuestos donde el 35,1% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, así mismo el 40,5 está en desacuerdo al considerar que las funciones que le han sido asignadas al trabajador le permite cumplir las metas.

Asumir compromiso obtuvo el 214% de valoraciones en el nivel bajo donde el 22,1% está en desacuerdo al considerar que las funciones del trabajador han sido asignadas de acuerdo con el perfil del cargo, asumiendo el compromiso de cumplirlas y el 40,5 se mostró indiferente al considerar que los compromisos asumidos por la institución están acorde a los objetivos y metas propuestas. La empatía laboral se ubicó con el 20,6% de valoraciones bajas donde el 25,2% está en desacuerdo que la empatía laboral está relacionada con la responsabilidad en el desempeño de las funciones de los trabajadores y el 24,4% está en desacuerdo de que en la institución se fomentan las buenas relaciones entre los funcionarios manteniendo la empatía laboral.

Se llevó a cabo la prueba de normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorov -Smirnov, resultando estadísticamente significativa para la variable dependiente desempeño laboral indicando con un 5% de significancia que los datos provienen de una población que no se distribuye de forma normal. Para la variable independiente gestión administrativa, sus dimensiones e indicadores, el contraste de normalidad también resultó estadísticamente significativo, por lo tanto, se puede concluir que los datos no provienen de una población con distribución normal, evidenciado por los valores de significancia menores que el 5%. Los resultados de esta prueba permitieron establecer como técnica de análisis multivariante la regresión logística ordinal, la cual involucra los estadísticos Chi-cuadrado, Pearson y Wald.

Tabla 3.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	244,868			
Final	93,742	151,127	72	0,000

Irma Barzola

El resultado de la prueba de ajustes de los modelos se encuentra mostrado en la tabla 5, la cual permitió verificar que existe evidencia estadística ($\chi^2 = 151,127$, $p. valor < .05$), de que el ajuste global del modelo no es adecuado tan solo con la constante. Por lo tanto, la característica propia del conjunto de 18 ítems de la variable gestión administrativa dio origen

al ajuste global de dos modelos predictores de manera significativa, en comparación a un modelo que solo contiene la constante.

Tabla 4.

Bondad del ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	128,489	188	1,000
Desviación	93,742	188	1,000

La tabla 4, presenta los resultados de la segunda prueba realizada conocida como bondad del ajuste, la cual permitió probar la hipótesis nula de que el modelo si muestra buen ajuste con los datos utilizados, evidenciado por los p-valor de ambos estadísticos (Pearson y Devianza) que resultaron mayores que el nivel de significancia de 5%. Afirmando que, los 18 ítems que componen la variable gestión administrativa presentan el ajuste adecuado para establecer el modelo predictivo.

Tabla 5.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,685
Nagelkerke	0,809
McFadden	0,617

Los resultados de los Pseudo R cuadrado mostrado mediante la tabla 7, confirmaron la capacidad predictiva del modelo al incluir características inherentes a las tres dimensiones, contenidas en la variable gestión administrativa de manera que el valor de Nagelkerke, permitió determinar el porcentaje explicado de la variabilidad del desempeño laboral, con una dependencia en un 80,9 %, conformados por los siguientes indicadores: Objetivos =1, Bajo; 2, Medio; Procesos =1, Bajo; 2, Medio; Prepara líderes = 2, Medio; Implementa acciones = 1, Bajo; 2, Medio; Socializa la visión institucional = 1, Bajo; 2, Medio; Monitoreo = 1, Bajo; 2, Medio; Indicadores = 1, Bajo; 2, Medio; Reportes de gestión = 2, Medio

Tabla 6.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Desempeño laboral = 1]	49,149	16,679	8,683	1	0,003	16,459	81,839
	[Desempeño laboral = 2]	60,854	19,477	9,762	1	0,002	22,680	99,028
Ubicación	[Objetivos=1]	10,690	3,253	10,798	1	0,001	4,314	17,066
	[Objetivos=2]	9,268	2,964	9,774	1	0,002	3,457	15,078
	[Procesos=1]	23,436	7,537	9,669	1	0,002	8,664	38,208
	[Procesos=2]	13,111	4,825	7,383	1	0,007	3,654	22,568
	[Prepara líderes=2]	14,316	4,695	9,297	1	0,002	5,114	23,518
	[Implementa Acciones=1]	-5,920	2,756	4,613	1	0,032	-11,323	-0,518
	[Implementa Acciones=2]	-10,910	3,741	8,506	1	0,004	-18,242	-3,578
	[Socializa la visión institucional=1]	-6,907	2,873	5,778	1	0,016	-12,538	-1,275
	[Socializa la visión institucional=2]	-6,225	2,823	4,863	1	0,027	-11,758	-0,693
	[Monitoreo=1]	7,911	3,082	6,590	1	0,010	1,871	13,951
	[Monitoreo=2]	4,925	2,413	4,166	1	0,041	0,196	9,655
	[Indicadores=1]	26,108	8,847	8,710	1	0,003	8,770	43,447
	[Indicadores=2]	16,916	6,706	6,363	1	0,012	3,772	30,060
[Reportes de gestión=2]	7,398	3,081	5,767	1	0,016	1,360	13,436	

De los resultados mostrados en la tabla 6 se demuestran los parámetros de cada una de las dimensiones y regresores de desempeño laboral. Donde en un primer modelo con resultados categóricos bajos, se establece:

Desempeño laboral (1-Bajo) = 49,149 + 10,690 Objetivos= baja + 23,436 Procesos= Baja - 5,920 Implementa acciones= Baja - 6,907 Socializa la visión institucional=Baja + 7,911 Monitoreo=Baja + 26,108 Indicadores=Baja1.

Donde el ítem de Objetivos = 1, con un valor de Wald de 10,798 y con $p < .05$, fue significativo ingresando al modelo, de igual forma el ítem de Procesos = 1 con un valor de Wald de 9,669 y con $p < .05$, fue significativo ingresando al modelo; el ítem de Implementa acciones = 1 con un valor de Wald de 4,613 y con $p < .05$, fue significativo ingresando al modelo y el ítem de Socializa la visión institucional = 1 con un valor de Wald de 5,778 y con $p < .05$, fue significativo ingresando al modelo; el ítem de Monitoreo = 1, con Wald de 6,590 resultó significativo ingresando al modelo y el ítem de Indicadores = 1 con valor del estadístico de Wald de 8,710, fue significativo ingresando al modelo. En un segundo modelo de desempeño laboral se obtiene lo siguiente:

Desempeño laboral (2-Medio) = $60,854 + 9,268 \text{ Objetivos} = \text{media} + 13,11 \text{ Procesos} = \text{media} + 14,316 \text{ Prepara líderes} = \text{media} - 10,910 \text{ Implementa acciones} = \text{media} - 6,225 \text{ Socializa la visión institucional} = \text{media} + 4,925 \text{ Monitoreo} = \text{media} + 16,916 \text{ Indicadores} = \text{media} + 7,398 \text{ Reportes de gestión} = \text{media}$.

Donde el ítem de Objetivos = 2, con un valor de Wald de 9,774 y con $p < .05$, fue significativo ingresando al modelo, de igual forma el ítem de Procesos = 2 con un valor de Wald de 7,383 y con $p < .05$, fue significativo ingresando al modelo; de igual forma el ítem de Preparar líderes = 2 con un valor de Wald de 9,297 y con $p < .05$, fue significativo ingresando al modelo; el ítem de Implementa acciones = 2 con un valor de Wald de 8,506 y con $p < .05$, fue significativo ingresando al modelo; el ítem de Socializa la visión institucional = 2 con un valor de Wald de 4,863 y con $p < .05$, fue significativo ingresando al modelo; el ítem de Monitoreo = 2, con Wald de 4,166 resultó significativo ingresando al modelo; el ítem de Indicadores = 2 con valor del estadístico de Wald de 6,363, fue significativo ingresando al modelo y el ítem de Reportes de gestión = 2 con valor del estadístico de Wald de 5,767, fue significativo ingresando al modelo.

Del análisis de regresión se han podido establecer dos modelos predictivos considerando los diferentes ítems que conforman la variable gestión administrativa, por tal motivo se concluye que, si es posible plantear un modelo funcional teórico como propuesta de gestión administrativa, para optimizar la gestión del desempeño laboral en una unidad de turismo.

DISCUSIÓN

Una vez empleado el modelo estadístico de regresión sobre las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores, se pudo constatar la relación baja-media dentro de la gestión administrativa con un 98,4%, este resultado constata los problemas existentes dentro de una unidad de turismo del Ecuador, ya que se asume como relevante de analizar ante la falta de estándares y medidas aplicativas para mejorar los procesos de gestión administrativa de la entidad. Por otro lado, se llevó a cabo la prueba de normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorov -Smirnov, resultando estadísticamente significativa para la variable dependiente (desempeño laboral) e independiente (gestión administrativa) indicando con un 5% de significancia que los datos provienen de una población que no se distribuye de forma normal.

En similares circunstancias, los resultados de los autores Hussain, Habib, Shoaib, & Naveed (2020) sobre el impacto directo e indirecto de eficacia del sistema de gestión administrativa en compromiso laboral de los empleados y Ejecución de tareas/desempeño contextual para los cuales se realizaron análisis con modelos de ecuaciones estructurales de segundo orden. Las relaciones directas de la gestión administrativa con compromiso laboral ($\beta = .374$, $p < .01$) y ejecución de tareas ($\beta = .464$, $p < .01$) resultaron significativas para respaldar las hipótesis planteadas, respectivamente.

Ambas investigaciones determinan la importancia y significancia de la gestión administrativa dentro de una institución gubernamental; además se encontró que la gestión administrativa en el modelo empleado por Hussain et al., (2020) tiene un impacto significativamente positivo en el compromiso de los trabajadores a nivel laboral ($\beta = .527$, $p < .01$) y valida el camino para el análisis de mediación adicionales, así como prueba hipótesis; del mismo modo, las dos relaciones de compromiso ($\beta = .271$, $p < .01$) y ejecución de tareas de trabajadores ($\beta = .295$, $p < .01$) también fueron destacables, lo que sugiere un impacto positivo y significativo de compromiso en sus tareas y el desempeño; en la presente investigación, el desempeño laboral se denominó como 1-Bajo con una estimación de 49,14 y una desviación estándar de 16,67 además de una importante significancia.

En continuidad al análisis se emplea una valuación a la variable dependiente que es el desempeño laboral, dentro de un estudio abordado por Tarqui et al., (2020) en su análisis administrativo en una entidad pública tuvo un 78,8% de suficiencia en el personal valorando el desempeño respecto a:

Tiempo de servicio con un resultado mayor a 6 años y valor significativo ($p=0,02$), la especialidad formativa en un 96,2% siendo significativo ($p=0,01$), especialistas ($p=0,02$), presión laboral ($p=0,02$) y la ubicación de área por especialidad ($p=0,05$). En el caso de la investigación desarrollada en el umbral del desempeño laboral nivel 1 bajo (H1) obtuvo un $p=0,03$ y en un nivel 2 medio (H2) manifiesta un $p=0,02$; además, el 98,4% de los trabajadores indicaron que la gestión administrativa es baja-media, motivado a una valoración baja en la ejecución con el 53,4%, debido a un nivel bajo en la implementación de acciones del 61,8% con valoraciones del 35,9% en desacuerdo sobre aspectos relacionados con una adecuada estrategia de gestión que permita implementar acciones administrativas.

Algunas investigaciones establecen la relación existente entre la gestión administrativa (V1) y gestión de talento humano por competencias (V2). De acuerdo con el primer índice se valora como buena según el 70% de encuestados y un 25% indica ser deficiente, respecto a la gestión comparte una valoración positiva en un 80% por encuestado y solo un 20% como desfavorable. El coeficiente de correlación V1 arrojó ser de $r=0,710$ respecto al clima organizacional y una significancia de $p=0,002$, gestión de desempleo $r=0,616$ con significancia de $p=0,001$; selección de personal con un $r=0,726$ y significancia de $p=0,001$; por lo tanto, se concluye que la gestión administrativa mantiene una relación mediana respecto a la gestión de talento humano.

Respecto a las dimensiones que se relacionan con el desempeño laboral en la presente investigación, se obtuvo una estimación del primer modelo con Desempeño laboral (1-Bajo) = 49,149 + 10,690 (Objetivos = baja gestión administrativa) +23,436 (Procesos = baja gestión administrativa) – 5,920 (Implementa acciones = baja gestión administrativa) – 6,907 (Socializa la visión institucional = baja gestión administrativa) + 7,911 (Monitoreo = baja gestión administrativa) + 26,108 (Indicadores = baja gestión administrativa) y segundo modelo con Desempeño laboral (2-Medio) = 60,854 + 9,268 (Objetivos = media gestión administrativa) + 13,11 (Procesos = media gestión administrativa) + 14,316 (Prepara líderes = media gestión administrativa) – 10,910 (Implementa acciones = media gestión administrativa) – 6,225 (Socializa la visión institucional = media gestión administrativa) + 4,925 (Monitoreo = media gestión administrativa) + 16,916 (Indicadores = media gestión administrativa) + 7,398 (Reportes de gestión = media gestión administrativa).

Al mantener un interés en la estimación y relación vigente entre el desarrollo organizacional respecto a la gestión administrativa, las autoras Mateus y Martínez (2020) de manera cuantitativa y descriptiva pudieron determinar que los profesionales dentro de las dependencias económicas se encuentran preparados pero se encuentran operando en situaciones no adecuadas, por lo que la motivación en los puestos de trabajo y ejercer un correcto de desempeño a nivel administrativo se reduce a solo cumplir más no a dar más allá de los resultados previstas. Ante lo expuesto, es inminente implementar un modelo de gestión administrativa para asegurar el crecimiento organizacional y mejorar el desempeño de los trabajadores; a nivel cuantitativo en nuestro estudio realizado, esta relación se pudo determinar con la dimensión de ejecución obteniendo un 53,4%, guardando relación directa con lo determinado por los autores consultados; esta información sustenta que la relación es directa y significativa dentro de los factores organizacionales, por una mala gestión administrativa, en proceso de dicha área en conjunto a otras operaciones de control.

CONCLUSIONES

Se ha encontrado que el 98,4% de colaboradores percibe que la forma cómo se desarrolla la gestión administrativa se encuentra en niveles bajos y medios, lo que significa que los procesos de planificación, ejecución y evaluación necesitan mejorarse dentro de la unidad pública de turismo.

En cuanto a las valoraciones del desempeño laboral, se ha observado que un nivel 77,9% de colaboradores presentan un desempeño laboral con niveles bajo-medio, lo que implica que no se tiene un adecuado nivel de profesionalismo, se necesita mejorar la responsabilidad lo que repercute en que no se actué con eficiencia.

Se evidenció que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral ya que al realizarse las pruebas estadísticas se encontró mediante la prueba de Nagelkerke el desempeño laboral tiene una dependencia en un 80,9%, lo que implica que las mejoras que se realicen en la

gestión administrativa mejorarán sustancialmente el nivel de desempeño laboral en esta organización.

Al realizar el análisis de regresión lineal múltiple, se ha encontrado que la gestión administrativa tiene un poder predictivo para mejorar las características del desempeño laboral, debido a que los p-valor de ambos estadísticos (Pearson y varianza) han resultado mayores que el nivel de significancia de 5%, afirmando que, los 18 ítems que componen la variable gestión administrativa presentan el ajuste adecuado para establecer el modelo predictivo.

Al exponer en qué medida la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de una unidad de turismo; se concluye que, si es posible llevar a cabo un planteamiento de un modelo funcional teórico que incluya los factores como planificación, ejecución, evaluación; y, poder propiciar la mejora de la unidad de análisis de nuestro estudio, con el fin de optimizar y mejorar el desempeño laboral dentro de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermúdez, R. (2017). *La motivación dentro de la gestión administrativa de las pequeñas empresas*. Lima-Perú:
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13801/12233>.
- Bohorquez et al., (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Recuperado en 09 de agosto de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es. v
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Scielo, Perú, versión impresa ISSN 2219-7168. Lima - Perú : http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Chavez-Haro, C.-S. V.-U. (2020). *Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador*. Riobamba-Ecuador:
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/198/323/>.
- Chiavenato. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* Novena edici 10 Edición. McGraw-Hill Ediciones. México-México D. F. M+exico-México:

https://www.academia.edu/36423268/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_2011_pdf.

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2019). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Estructura organizacional y gestión administrativa Pág. 12(4), 32-37. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
<https://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México-México: Interamericana Editores S.A. DE C.V. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hussain, S., Habib, N., Shoaib, C., & Naveed, S. (2020). Effectiveness of Performance Management System for Employee Performance Through Engagement. *SAGE Journals*, 10(4). doi:<https://doi.org/10.1177/2158244020969383>

Mateus, M., & Martínez, A. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Revista Matemática y ciencias de la información.*, 7(14), 117-126. doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>

Melati et al., (2021). Decision-Making Quality of Public Managers: Contributions from Intelligence and Knowledge Management. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2021190044.en>

Mendoza-Zamora et al., (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominios de la ciencias. Dialnet*. Ecuador: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>

Mera-Lemp et al., 2019. La discriminación percibida, la empleabilidad y el bienestar psicológico en los inmigrantes latinoamericanos en Chile. *Rev. psicol. trab. organ.* vol.35 no.3 Madrid dic. 2019. Epub 02-Dic-2019. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a24>

Parisotto, A. (2019). Objetivos de desarrollo sostenibles de la ONU. "*Análisis del Objetivo 8 relativo al trabajo decente para todos*". Organización de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/chronicle/article/objetivo-8-analisis-del-objetivo-8-relativo-al-trabajo-decente-para-todos>

- Tarqui-Mamani, C., & Quintana-Atencio, D. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Arch Med (Manizales)*, 20(1). Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>
- Vargas & Flores. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176. México - México: DOI:[10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913](https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913)
- Vera et al., (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 09 de agosto de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es.