



DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4617

Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador. 2023

MSc. Irmita Isabel Barzola Zambrano

<https://orcid.org/0000-0002-4031-7470>

Universidad César Vallejo-Perú

MSc. William José Flores Barzola

wjflores@live.com

Universidad ECOTEC-Ecuador

MSc. Paul James Daza Barzola

pdazab@uteq.edu.ec

Universidad Técnica Estatal de Quevedo-Ecuador

Cinthya Isabel Flores Barzola

Cinthya_flores_b@hotmail.com

Universidad Técnica Particular de Loja-Ecuador

MSc. José Luis Flores Barzola

<https://orcid.org/0000-0001-6077-5770>

Centro de Estudios Tecnológico Espíritu Santo
Guayaquil-Ecuador.

MSc. Antonio José Flores Barzola

jfloresb@espol.edu.ec

jfloresb3@gmail.com

Universidad ESPOL-Ecuador

Correspondencia: ciro. wjflores@live.com

Artículo recibido 28 diciembre 2022 Aceptado para publicación: 28 enero 2023

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/) 

Cómo citar: Barzola Zambrano , M. I. I., Flores Barzola , M. W. J., Daza Barzola , M. P. J., Flores Barzola, C. I., Flores Barzola , M. J. L., & Flores Barzola, M. A. J. (2023). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador. 2023. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 2707-2724. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4617

RESUMEN

En la actualidad, las organizaciones se esfuerzan por lograr sus objetivos, y si estos no se cumplen de acuerdo a lo planificado, no lograremos nuestras metas. El objetivo de este trabajo es analizar la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una unidad de turismo, Ecuador-2022; para que este planteamiento permita configurar a futuro una propuesta de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de la institución mencionada. Este análisis se realizó a tres dimensiones de la gestión administrativa a través de una encuesta aplicada a los colaboradores de la unidad pública de turismo. Los resultados evidenciados demuestran que la dimensión Evaluación, que recibió mayor cantidad de valoraciones desfavorables (96) seguida de la dimensión Ejecución (94) y por último la dimensión Planificación (77), por lo que es fundamental iniciar acciones de mejora en estas tres dimensiones para conseguir una gestión administrativa que brinde seguridad a los empleados y a la empresa.

Palabras clave: *gestión administrativa, desempeño laboral, análisis administrativo, unidad de turismo, monitoreo administrativo.*

Importance of planning to improve administrative management in public tourism companies, Ecuador. 2023

ABSTRACT

At present, globalization allows organizations to find the necessary mechanisms to achieve their institutional objectives, and if the administrative aspect is not handled properly, a lack of order can be found to follow the given guidelines and in the functions performed to reach the goal. specified goal that the organization desires. The objective of this work is to analyze the administrative management to improve job performance in a tourism unit, Ecuador-2022; so that this approach allows to configure in the future an administrative management proposal to improve the work performance of the institution. This analysis was carried out on three dimensions of administrative management through a survey applied to the collaborators of the public tourism unit. The evidenced results show that the Evaluation dimension, which received the greatest number of unfavorable evaluations (96) followed by the Execution dimension (94) and finally the Planning dimension (77), so it is essential to initiate improvement actions in these three dimensions. to achieve administrative management that provides security to employees and the company.

Keywords: *administrative management; work performance; administrative analysis; tourism unit; administrative monitoring.*

INTRODUCCIÓN

El entorno laboral actual es responsable que las organizaciones compitan unas con otras y así lograr que siempre estén en búsqueda de la mejora continua. Coordinar las actividades necesarias para distribuir correctamente las tareas y que los empleados dispongan de las herramientas suficientes para lograr sus objetivos es el resultado de una buena gestión (Chávez-Haro, 2020; Chiavenato, 2011).

La gestión administrativa suele ser la variable más frecuente que se considera en las organizaciones, es decir, si el aspecto administrativo no se maneja de forma adecuada se puede hallar falta de orden para seguir los lineamientos dados y en las funciones realizadas para llegar al objetivo especificado que la organización desea alcanzar, porque son los más afectados en la unidad estructural (Bermúdez, 2017).

Por otro lado, la gestión administrativa busca recursos a través de la racionalización para cumplir con las disposiciones de su reglamento interno que permita alcanzar las metas organizacionales, por lo que requiere énfasis para brindar los mecanismos básicos que permitan lograr de manera efectiva y eficiente los niveles de productividad para que las empresas puedan ser más competitivas en los mercados en los que operan (Chavez-Haro, 2020).

A nivel internacional, el autor Charry (2018) menciona que, en muchos ambientes corporativos, se ha observado que los empleados, especialmente si provienen de otros contextos laborales, no suelen poseer estrategias ideales que se acoplen a los nuevos contextos de gestión administrativos de la empresa actual; factor que dificulta la dinámica interna de gestión y, en última instancia, las acciones que desean tomar probablemente sufrirán demoras. Estas actividades, si se coordinan y planifican en tiempo y forma, pueden potenciarse para promover la optimización de tiempo y recursos y promover un mejor ambiente de trabajo, el cumplimiento de la normativa propuesta y resultados óptimos.

En el panorama nacional, un estudio realizado a trabajadores en un Municipio en Ecuador por Bohórquez et al. (2020) demostró que el 95% de los datos encuestados dio como resultado un bajo rendimiento laboral, de este porcentaje el 25% demostró insatisfacción en sus necesidades fisiológicas, el 35% en sus necesidades de poder y el 35% insatisfacción en la manera como eran tratados, estableciéndose con el análisis que la organización debería dotar de estrategias motivacionales que logren que los trabajadores

se inclinen por mejorar su entorno laboral y de esta manera la empresa obtenga mejores beneficios, estableciéndose el vínculo jefe-trabajador y generar resultados que favorezcan a los miembros que comprende la organización.

Considerando el contexto anteriormente planteado, el objetivo general de este estudio fue analizar la importancia que tiene la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador. 2023.

La respectiva hipótesis enunciada para este trabajo es la siguiente: El planteamiento de un modelo funcional teórico que incluya aquellas características propias del proceso de planificación con mayor poder predictivo permitiría configurar una propuesta que mejore la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo.

Revisión de literatura

A nivel internacional, los autores Hussain, Habib, Shoaib, & Naveed (2020) realizaron en la ciudad de Rawalpindi (Pakistán) una investigación que pretendía indagar como se relacionaba el proceso de gestión con los trabajadores de las diferentes empresas, los autores seleccionaron una muestra de 285 colaboradores de diferentes compañías estableciendo una encuesta que al ser validada dio como resultado que la gestión administrativa involucrada de manera responsable a los trabajadores, permitiendo mejorar las actividades dentro de la organización.

A nivel regional los autores Tarqui-Mamani & Quintana-Atencio (2020) analizaron el desempeño laboral en una empresa pública de Perú, que involucraba estudios, perfil del cargo, entorno laboral y proceso comunicativo, al validar los datos de la encuesta postulada, se evidenció que el 24,5% $p <$ de los trabajadores presentaba un bajo rendimiento laboral, lo que podría mejorar si de parte de la alta dirección se incluían estrategias de mejora continua que logren superar las acciones administrativas implementadas.

En el ámbito nacional, la autora Valle (2020) menciona que algunas empresas solo se preocupan por maximizar ganancias, y siendo la gestión administrativa responsable que se produzca de manera eficiente y responsable, se deben buscar los mecanismos necesarios para motivar a los trabajadores para que ejecuten las labores de acuerdo con los planes establecidos, por lo que desarrollar una teoría basada en el desempeño laboral cuyo fin es la ejecución de una actividad basada en las estrategias recibidas por los jefes, cuyos resultados dependen del clima o ambiente laboral que mantengan las

organizaciones, podría dar resultados óptimos para posteriormente desarrollar estándares de gestión administrativas para las organizaciones nacionales que permitan medirse a través de evaluaciones.

Los autores Mendoza & Villafuerte (2021) indican que en Manabí-Ecuador, muchas compañías contemplan dentro de sus metas estrategias de gestión administrativa cuya finalidad es mantener sentido de pertinencia de los trabajadores hacia la empresa, lo cual se evidencia en mejoras hacia la organización, pero no todas las empresas lo acogen, muchas mencionan que no son necesarias dentro del proceso administrativo.

Por tanto, en Ecuador algunas empresas no consideran incluir lineamientos para mejorar el entorno en el que se desarrollan las actividades para que quienes allí trabajan gocen de una mayor sensación de bienestar y así mejoren su desempeño; teniendo en cuenta el concepto de gestión administrativa, las organizaciones deben incluir procesos que permitan enfocarse con precisión en los lineamientos proporcionados por la alta dirección, donde administración es el conjunto de factores requeridos para llevar a cabo las actividades controladas y dirigidas por los gerentes y que deben realizar los empleados para lograr objetivos (Vera et al , 2018).

Se ha podido observar que los trabajadores perciben de buena manera el ser tratado como parte de la organización, lo que repercute en la labor realizada; el ser capacitados de acuerdo al rol que desempeñan, redundaran en las funciones que van a ejercer, lo que es bueno tanto para el trabajador como para la empresa, logrando de esta manera el cumplimiento del plan de acción de la organización (Vargas & Flores, 2019)

Involucrar tiempos y movimientos en los procesos administrativos permiten mejorar la gestión que realizan los trabajadores, los autores Mendoza et al. (2018) concuerdan con esta acción de mejora, porque permite a la organización ahorro de recursos y tiempo en la ejecución de tareas; este método permite revisar actividades que no garantizan mejoras, por lo que el involucramiento de este indicador ha permitido que muchas empresas busquen eficiencia y eficacia en su gestión.

La gestión administrativa, según el modelo descrito por Chávez-Haro (2020) significa el enfoque al desarrollo de procesos que ofrezcan condiciones necesarias para el logro de objetivos, lo que garantiza la consideración de seis componentes básicos así como un plan que tiene como objetivo la gestión de metas y el logro de estas a través de

estrategias organizacionales, de la mano con un proceso de planificación que involucre la dirección y el control de actividades.

Según los autores Chiang, Hidalgo, & Gómez (2021) las variables de gestión administrativa se pueden medir en función a tres dimensiones que a continuación de se detallan:

Evaluación: una vez que se cumplido un proceso es necesario someterlo a una evaluación con el fin de conocer si este ha dado los resultados esperados, pero este proceso debe ser controlado mediante un monitoreo que ha sido planificado adecuadamente. Si los resultados no son los esperados se deberá capacitar en las deficiencias encontradas.

Ejecución: Dentro del proceso administrativo una buena ejecución se mide a través del cumplimiento de las actividades que han sido contempladas dentro del plan de estrategias organizacionales, así mismo estas actividades deben contar con los recursos monetarios y administrativos necesarios para su cumplimiento, la hoja de ruta establecida debe ser revisada y analizada por los responsables de cada área, con el fin de que una vez que se ponga en marcha esta no sufra contratiempos para su cumplimiento, el trabajo en equipo es primordial por lo que se requiere que los lideres se involucren en este plan de acción para que los resultados sean los mejores (Calle, Gurumendi, & Calle, 2020)

Planificación: es el proceso administrativo que involucra los pasos que deben seguirse para el cumplimiento de objetivos y metas. Chiavenato (2011) lo describe como el cumplimiento de estrategias para alcanzar nuestros objetivos y que procesos debo cumplir para lograrlo.

En las organizaciones se observa un constante involucramiento de cuadros de mando para el control de las actividades, que jha logrado que las empresas ingresen al crecimiento económico. La organización de tareas a través de este cuadro de mando ha provocado mejoras dentro de los procesos administrativos, involucrando en ellos a los directivos y responsables gerenciales de la organización, logrando estabilidad laboral, optimización de tiempo y recursos, competencia y proyección de los objetivos a la planificación estratégica (Salazar et al., 2018).

Los trabajadores son el pilar fundamental de toda organización, su capacitación debe estar contemplada dentro del plan de acción, así mismo el trato que ellos reciben debe ser el mejor, debemos hacerlos sentir como parte de la familia empresarial, por otro lado, los directivos deben ser personas que demuestren don de gente, que gocen de alto nivel

de conocimiento con el fin de poder direccionar actividades. En cuanto a las actividades laborales estas deben ser evaluadas periódicamente y supervisadas por un directivo de la unidad de talento humano, con el fin de que los resultados no se presten a comentarios negativos por parte de los trabajadores (Chiavenato, 2011).

A continuación, pasamos a detallar las características que deben considerarse dentro del perfil del cargo y que se relacionan con el desempeño laboral:

Primero, una vez que el trabajador finalice una actividad encomendada esta debe ser evaluada con el fin de verificar si se ha cumplido con lo estipulado dentro de la estructura organizativa, el perfil del cargo define su cumplimiento. Los directivos deben capacitar a los trabajadores que presenten falencias dentro de su proceso evaluativo y así poder corregir cualquier incumplimiento que se presente, una vez corregida dicha anomalía podemos garantizar el cumplimiento de los objetivos (Bermúdez, 2017), con el fin de garantizar lo mencionado es importante que se relacione el perfil del cargo con lo determinando dentro de la estructura organizacional y así cumplir con la misión y visión de la empresa (Mendoza et al., 2018).

Las empresas deben proyectar su visión a largo plazo para optimizar la eficiencia y eficacia de su producción, en el panorama actual, todas desean competir para obtener los mejores resultados del mercado, las empresas públicas de turismo deben esmerarse por ofrecer los mejores servicios, dar una atención de calidad a los clientes y ofrecer la mejor atención con el fin de atraer nuevos clientes al mercado que ofrecen como la atracción turística, todos los trabajadores del sector turístico deben esmerarse por ofertar los mejores lugares dentro de la región así como ofrecer a los clientes las mejores oportunidades de acogida dentro de su zona, competir con éxito significa poseer las herramientas de gestión administrativa que permitan distribuir el tiempo en las actividades y procedimientos que contribuya a la eficiencia de todo lo realizado.

Es evidente mencionar que la motivación juega un papel importante en el desempeño laboral, es decir que los trabajadores a veces se comportan de acuerdo con los beneficios recibidos como gratificaciones y recompensas que en muchas ocasiones conllevan a una mejora dentro del proceso de gestión administrativa de la organización (Bermúdez, 2017).

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue aplicada porque permitió poner en práctica los conocimientos aquí expuestos, que permitieron mostrar la problemática de la investigación recolectando información que fue analizada y contrastada para formular nuestro modelo de investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) que nos permitió brindar soluciones a los problemas presentados dentro de la gestión administrativa en una empresa pública de turismo. El enfoque fue cuantitativo, ya que se realizó una recolección de datos para contrastar hipótesis basada en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de probar teorías o establecer comportamientos, el alcance de la investigación fue descriptiva y correlacional.

De acuerdo con el alcance la investigación fue descriptiva porque se estimó a partir de una problemática de estudio propia de la investigación, así mismo se involucraron variables correlacionadas a través de un modelo estadístico predictivo, que permitió cumplir los objetivos del estudio y someter la hipótesis a prueba, la investigación fue de corte transversal, porque permitieron definir las causalidades en la recogida de información 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 variable a analizar en este trabajo se basa en lo mencionado por Chiavenato (2011) que considera que gestión administrativa es un instrumento que permite calcular el desempeño laboral, lo cual es esencial para las entidades y la cual va a contribuir en la implementación de estrategias y con ello mejorar la eficacia. Por lo que se toma a análisis la variable gestión administrativa, que comprenderá tres dimensiones:

Planificación: Instaura las directrices de las operaciones que se van a efectuar internamente en el proceso de gestión, lo que involucra: objetivos, planes y procesos.

Ejecución: Involucra recursos y presupuesto destinados al cumplimiento de los planes estratégicos de la organización, tales como: preparar líderes, implementar acciones y socializar la visión institucional.

Evaluación: Es un proceso sistemático que permite valorar la actividad realizada considerando estimaciones fundamentadas en la eficiencia y eficacia de tal o cual actividad, para lo cual considera: monitoreo, indicadores y reportes de gestión.

Para esta evaluación, la técnica utilizada fue la encuesta, siendo un instrumento de recolección de las opiniones de los trabajadores para la gestión administrativa, enfocándola en 3 dimensiones: Evaluación, Ejecución y Planificación, empleando un cuestionario en la que se recolectaron las opiniones de los trabajadores 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 aplicado fue determinada mediante el criterio de expertos, por lo que este expone ítems en función a evaluación, ejecución y planificación. El diagnóstico realizado ha permitido visualizar las falencias de cada dimensión, donde la dimensión Evaluación recibió mayor cantidad de valoraciones desfavorables.

El análisis se realizó en dos etapas: en la primera, el análisis a nivel descriptivo de cada una de las dimensiones permitió a través de la organización de la información obtenida a través de estadística descriptiva caracterizar las opiniones de los trabajadores con respecto de cada variable.

En la segunda etapa, se realizó un análisis estadístico en base a la información obtenida para poder comprobar la hipótesis de investigación, este estuvo conformado por prueba de normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorov-Smirnov, para posteriormente utilizar un análisis de regresión ordinal que involucró el cálculo de estadísticos para la información de para los estimadores de los coeficientes involucrados en el modelo predictivo final, que servirá para determinar la viabilidad de crear una propuesta que solucione las dificultades que evidencia la unidad pública de turismo.

RESULTADOS

Mediante una descripción porcentual se diagnosticó al proceso de gestión administrativa en una unidad pública de turismo, dicha variable ha sido medida a través de tres dimensiones: Evaluación, Ejecución, Planificación, que fueron descritas mediante las opiniones de 131 servidores de la unidad pública de turismo.

Se conoció que los servidores de la unidad pública de turismo mostraron una actitud muy desfavorable (80,9%), con los aspectos relacionados a la gestión administrativa, la cual

apoyada en procesos de gestión permite la ejecución de actividades en menor tiempo y a menor costo, para brindar a los usuarios atención de primera. También es una herramienta muy útil, ya que mide la actividad de los empleados mediante los resultados. Las valoraciones merecidas por parte de los usuarios para la dimensión Planificación fueron similares a la anterior dimensión, sin embargo, esta obtuvo mayor porcentaje de valoraciones en la categoría muy desfavorable (58,8%). Dentro de la unidad de turismo esta dimensión juega un rol fundamental, haciendo que las acciones y actividades que se programen dentro del proceso de gestión cumplan con las directrices emanadas de la directiva, contemplando los objetivos planteados y la adecuada implementación.

Respecto al resultado de las opiniones por parte de los usuarios de la unidad de turismo para la dimensión Ejecución, se evidenció que la valoración con mayor porcentaje fue muy desfavorable (71,8%). Esta dimensión permitió evaluar cómo perciben los usuarios el desarrollo sistemático de todas las actividades planificadas considerando el manual de funciones de la organización. Tener valoraciones tan altas en la categoría desfavorable visibiliza que no se cumple de manera adecuada, con las actividades que se deben ejecutar acordes con las estrategias de gestión implementadas.

Los resultados de las valoraciones para la dimensión Evaluación dentro de la gestión administrativa, mostraron el porcentaje más alto en la categoría muy desfavorable (73,3%). Lo que hace un llamado de alerta para considerar estrategias de mejoras sobre la evaluación de la calidad de ejecución de todas las actividades, y verificar el cumplimiento de los objetivos planteados para la gestión administrativa de la unidad de turismo.

El diagnóstico realizado permitió visualizar las falencias de cada dimensión, y en ese sentido, una manera de planificar como debe iniciar el proceso mejora se debe enfocar en la dimensión Evaluación, que recibió mayor cantidad de valoraciones desfavorables (96) seguida de la dimensión Ejecución (94) y por último la dimensión Planificación (77).

En consecuencia, se deben iniciar acciones de mejora en estas tres dimensiones por orden de prioridad, para conseguir una gestión administrativa que brinde seguridad a los empleados, a través de una buena planificación, organización y control de actividades.

Finalmente se realizó una validación y medición de las variables de estudio en conjunto a sus dimensiones, se obtuvo 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, debido a un nivel bajo en la implementación de acciones y los desacuerdos sobre aspectos relacionados con una adecuada estrategia de gestión. Respecto a la Evaluación, el 96,9% manifiesta que es baja-media, esta involucra aspectos relacionados con el diseño de indicadores claros para evaluar el cumplimiento de las actividades, 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. La Planificación recibió valoraciones del 96,9% de baja-media, donde los procesos recibieron valoraciones bajas que permiten analizar el proceso de gestión administrativa integrando planes, objetivos y metas para el cumplimiento de sus actividades, 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.

DISCUSIÓN

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.

Los resultados obtenidos evidenciaron opiniones sobre la gestión muy desfavorables similares a las evidenciadas por Silva, Macías, & Santamaría (2018), lo que internamente genera un clima de preocupación, debido que, es considerada el motor de los procesos en las entidades públicas, cuyos resultados involucran estrategias organizacionales, para el beneficio común. En consecuencia, se debería realizar descripciones de cada dimensión que conforma la variable, para determinar estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa,

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 la 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 resultaron significativas para respaldar las hipótesis planteadas, de forma similar a lo que demostró la encuesta

realizada en este trabajo respecto a las 3 dimensiones analizadas. 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 y valida el camino para el análisis de mediación adicionales. Del mismo modo, el aspecto de la planificación y la ejecución de tareas también fueron destacables, lo que sugiere un impacto positivo y significativo de compromiso en sus tareas y el desempeño.

Dentro de un estudio abordado por Tarqui-Mamani & Quintana-Atencio (2020) en su análisis administrativo en una entidad pública se empleó una evaluación a la gestión administrativa, con un 78,8% de suficiencia en el personal valorando el desempeño respecto a la ejecución de los servicios con un resultado mayor a 6 años y la evaluación del desempeño laboral, en este estudio 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 sobre aspectos relacionados con una adecuada estrategia de gestión que permita implementar acciones administrativas.

Algunas investigaciones establecen la relación existente entre la gestión administrativa y la gestión de talento humano, que si bien no se analiza a fondo en este trabajo, los autores Vargas & Flores (2019) mencionan que estos factores se valoran positivamente para que la gestión interna de las empresas sea exitosa, valorándose muchas veces como muy positiva, con lo que el autor concluye que la gestión administrativa mantiene una relación mediana respecto a la gestión de talento humano.

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 en muchas ocasiones se encuentran preparados pero se encuentran operando en situaciones no adecuadas por lo que la integración de otras dimensiones al análisis de las tres que se realizó en este trabajo puede significar una diferencia en el desempeño a nivel administrativo, que se reduce a solo cumplir más no a dar más allá de los resultados previstos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es urgente implantar un modelo de gestión dentro de la empresa que abarque también dimensiones relacionada a recursos humanos y talento administrativo para garantizar un mayor desarrollo profesional de los colaboradores; a nivel cuantitativo de esta investigación, los hallazgos se pueden identificar utilizando otra dimensión de Desempeño, que correspondería a la identificación y hallazgo de lo que está directamente relacionado; esta información confirma directamente que la relación es inmediata y significativa dentro de factores organizacionales causados por malos manejos administrativos y otras actividades comerciales y de control.

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 las falencias 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.

En consecuencia, se deben iniciar acciones de mejora en estas tres dimensiones por orden de prioridad, para conseguir una gestión administrativa que brinde seguridad a los empleados, a través de una buena planificación, organización y control de actividades.

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

CONCLUSIONES

1. El diagnóstico realizado permitió visualizar las falencias de cada dimensión, y en ese sentido, la dimensión Evaluación recibió mayor cantidad de valoraciones desfavorables, con 96 valoraciones negativas, seguida de la dimensión Ejecución con 94 valoraciones negativas, y, por último, la dimensión Planificación con 77 valoraciones negativas.
2. Así mismo, 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.

3. Se sugiere integrar a análisis futuros análisis relacionados al desempeño laboral, otros autores revisados en este trabajo mencionan que el desempeño laboral es un factor fundamental en la gestión organizacional, ya que este factor indica el profesionalismo de las organizaciones, lo que implica que si no se tiene un adecuado nivel de profesionalismo interno, se necesita mejorar la responsabilidad para no perder oportunidades de crecimiento organizacional, lo que repercute en que no se actúe con eficiencia.
4. Al realizar el análisis estadístico final, se ha encontrado que la gestión administrativa tiene un poder predictivo para mejorar las características del desempeño laboral, debido a que los resultados obtenidos demostraron ser mayores que el nivel de significancia de 5%, afirmando que los ítems analizados en relación a las tres dimensiones que componen la variable gestión administrativa presentan el ajuste adecuado para establecer un futuro modelo predictivo.
5. En base a lo obtenido, se elaborará la respectiva propuesta para mejorar las características sobre la gestión administrativa que implican los siguientes procedimientos: crear un programa de seguimiento técnico en el desempeño laboral basado en una planificación de formación a nivel técnico con talleres y cursos en productividad y comunicación interna, manejo efectivo de documentos, solución de problemas y atención al cliente, etc.

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*. *Universidad y Sociedad vol.12 no.3 Cienfuegos mayo.-jun. 2020 Epub 02-Jun-2020*. Cienfuegos-Cuba.:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385.
- Calle, M., Gurumendi, I., & Calle, M. (2020). Planeación estratégica. *Universidad y Sociedad, 12(3)*, 83-89.

- 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.
- Chávez-Haro. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en el Ecuador*. Riobamba-Ecuador: Junio-2020. [file:///C:/Users/administrador/Downloads/198-Texto%20del%20art%C3%ADculo-359-1-10-20200427\(7\).pdf](file:///C:/Users/administrador/Downloads/198-Texto%20del%20art%C3%ADculo-359-1-10-20200427(7).pdf) Pág. 19.
- Chiang, M., Hidalgo, J., & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos: Revista de ciencias de la administración y economía*, 11(22). doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- 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.
- 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). Efectividad del Sistema de Gestión del Desempeño para el Desempeño de los Empleados a través del Compromiso. *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>
- Mendoza et al. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominios de la ciencias. Dialnet.* Ecuador: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>.
- Mendoza, M., & Villafuerte, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, desarrollo e innovación*, 11(3), 467–478. Obtenido de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/13344
- Silva, I., Macías, H., & Santamaría, E. (2018). La dirección estratégica como mecanismo de mejoramiento de la gestión administrativa, caso Conlac-T de la provincia de Tungurahua. *Sotavento M.B.A.*, 29, 10-16. doi:<https://doi.org/10.18601/01233734.n29.02>
- Tarqui-Mamani & Quintana-Atencio (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>
- Valle, A. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Universidad y Sociedad*, 12(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300160
- Vargas & Flores. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176. México - México:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0187-358X2019000200149.

Vera et al . (2018). *Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications Corporation of the Canton La Libertad. Universidad y Sociedad vol.10 no.1 Cienfuegos ene.-mar. 2018 Epub 02-Mar-2018. La Libertad - Ecuador : http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en.*