



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN  
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU  
IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
SERVIDORES DE AGUAPEN E.P.: ANÁLISIS DE RESULTADOS  
SEMESTRALES DURANTE EL AÑO 2024**

**AUTOR**

Lcdo. Roca Matías Rubén Elías

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE INFORME  
DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico en  
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TUTOR**

PhD. Arguello Mendoza Carlos Patricio

**La Libertad, Ecuador**

**2025**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**PhD. Homero Rodríguez Insuasti  
COORDINADOR DEL PROGRAMA**

---

**PhD. Carlos Arguello Mendoza  
TUTOR**

---

**PhD. Jacqueline Bacilio Beguejen  
DOCENTE ESPECIALISTA 1**

---

**PhD. Carmita Álvarez Santana  
DOCENTE ESPECIALISTA 2**

---

**Ab. María Rivera González, Mgtr.  
SECRETARIA GENERAL  
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por Lcdo. RUBEN ELIAS ROCA MATIAS, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TUTOR**

---

**PhD. Carlos Arguello Mendoza**

**15 días del mes de Octubre del año 2025**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, RUBEN ELIAS ROCA MATIAS

**DECLARO QUE:**

El trabajo de Titulación, “**Evaluación de la gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral de los servidores de AGUAPEN E.P.: Análisis de resultados semestrales durante el año 2024**” previo a la obtención del título en Magíster en Administración pública, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 15 días del mes de Octubre del año 2025

**EL AUTOR**

---

**Lcdo. Roca Matías Rubén Elías**

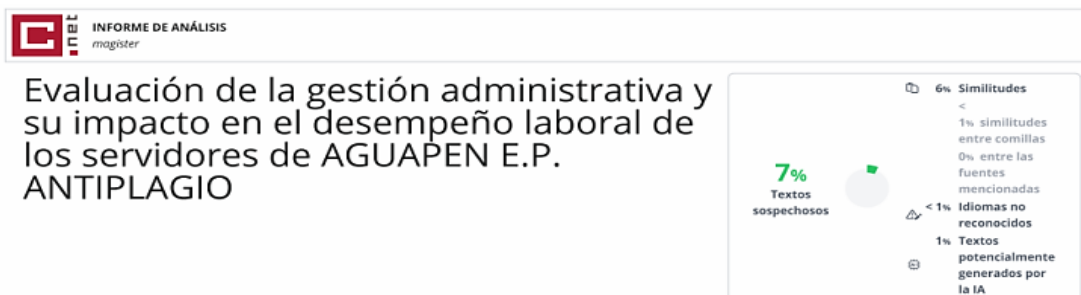


UPSE

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO

**CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **“Evaluación de la gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral de los servidores de AGUAPEN E.P.: Análisis de resultados semestrales durante el año 2024”**, presentado por el estudiante, **Roca Matías Rubén Elías** fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 7%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



TUTOR

---

PhD. Carlos Arguello Mendoza



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Rubén Elías Roca Matías**

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de informe de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor

La Libertad, a los 15 días del mes de Octubre del año 2025

**EL AUTOR**

---

**Lcdo. Roca Matías Rubén Elías**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por brindarme resistencia en aquellos momentos de vulnerabilidad, ofreciéndome fuerza en tiempos de dificultad y no dejarme derrumbarme en los tropiezos de la vida.

De la misma forma, a mi familia, principalmente a mis padres, el Sr. Enrique Severino Roca Tigreiro y la Sra. Cleopatra María Matías Suarez por el apoyo y el amor incondicional que me permiten alcanzar mis sueños.

*Roca Matías Rubén Elías*

## DEDICATORIA

A mis padres, el Sr. Enrique Severino Roca Tigrero y la Sra. Cleopatra María Matías Suarez, son las personas que me impulsan a ser mejor cada día. Sus presencias me permiten expresar con gratitud el apoyo que me brindan, quienes me han acompañado durante ese proceso, considerándolos los pilares principales para alcanzar mis metas.

*Rubén Elías Roca Matías*

## ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	I
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	II
CERTIFICACIÓN .....	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	IV
DECLARO QUE: .....	IV
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO .....	V
AUTORIZACIÓN .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
DEDICATORIA .....	VIII
ÍNDICE GENERAL .....	IX
ÍNDICE DE TABLAS .....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XIII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	4
1.1. Revisión de literatura .....	5
1.2. Desarrollo teórico y conceptual .....	6
1.2.1. Gestión administrativa .....	6
1.2.2. Desempeño laboral .....	13
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA .....	21
2.1. Contexto de la investigación.....	21
2.2. Diseño y alcance de la investigación .....	21

2.3. Tipo y métodos de investigación.....	21
2.4. Población y muestra .....	22
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.6. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información. ....	24
CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	25
3.1. Calculo del alfa de Cronbach .....	25
3.2. Análisis de los resultados de la encuesta.....	26
3.3. Análisis de resultados de entrevistas.....	47
3.4. Validación de la hipótesis .....	51
3.5. Discusión.....	52
CONCLUSIONES .....	64
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS .....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1. NUMERO DE SERVIDORES AGUAPEN E.P.</b> .....	22
<b>TABLA 2. FÓRMULA DE MUESTRO ALEATORIO SIMPLE</b> .....	23
<b>TABLA 3. ESTADÍSTICA DE FIABILIDA</b> .....	25
<b>TABLA 4. RANGO DE CONFIABILIDAD</b> .....	25
<b>TABLA 5. ESTRATEGIA</b> .....	26
<b>TABLA 6. OBJETIVOS</b> .....	27
<b>TABLA 7. POLÍTICAS</b> .....	28
<b>TABLA 8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	29
<b>TABLA 9. DIVISIÓN DE TRABAJO</b> .....	30
<b>TABLA 1. NUMERO DE SERVIDORES AGUAPEN E.P.</b> .....	22
<b>TABLA 2. FÓRMULA DE MUESTRO ALEATORIO SIMPLE</b> .....	23
<b>TABLA 3. ESTADÍSTICA DE FIABILIDA</b> .....	25
<b>TABLA 4. RANGO DE CONFIABILIDAD</b> .....	25
<b>TABLA 5. ESTRATEGIA</b> .....	26
<b>TABLA 6. OBJETIVOS</b> .....	27
<b>TABLA 7. POLÍTICAS</b> .....	28
<b>TABLA 8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	29
<b>TABLA 9. DIVISIÓN DE TRABAJO</b> .....	30
<b>TABLA 10. RESPONSABILIDAD</b> .....	31
<b>TABLA 11. AUTORIDAD</b> .....	32
<b>TABLA 12. COMUNICACIÓN</b> .....	33
<b>TABLA 13. LIDERAZGO</b> .....	34
<b>TABLA 14. CONTROL INTERNO</b> .....	35
<b>TABLA 15. SOLUCION DE CONFLICTOS</b> .....	36
<b>TABLA 16. EVALUACION 360°</b> .....	37
<b>TABLA 17. BALANCE SCORECARD (BSC)</b> .....	38
<b>TABLA 18. MOTIVACION</b> .....	39
<b>TABLA 19. TRBAJO EN EQUIPO</b> .....	40

<b>TABLA 20. SATISFACCIÓN LABORAL</b> .....	41
<b>TABLA 21. RECONOCIMIENTOS</b> .....	42
<b>TABLA 22. COMPENSACION</b> .....	43
<b>TABLA 23. EFICACIA</b> .....	44
<b>TABLA 24. EFICIENCIA</b> .....	45
<b>TABLA 25. EXPERIENCIA LABORAL</b> .....	46
<b>TABLA 26. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON</b> .....	51
<b>TABLA 27. MATRIZ FODA AGUAPEN E.P.</b> .....	55
<b>TABLA 28. ETAPA 1: INCORPORACIÓN E INDUCCIÓN DE NUEVOS TALENTOS</b> .....	57
<b>TABLA 29. ETAPA 2: SISTEMA DE INCENTIVOS Y RETENCIÓN DEL TALENTO</b> .....	59
<b>TABLA 30. ETAPA 3: SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN</b> .....	60
<b>TABLA 31. PRESUPUESTO ETAPA 1: INCORPORACIÓN E INDUCCIÓN DE NUEVOS TALENTOS</b> .....	62
<b>TABLA 32. PRESUPUESTO ETAPA 2: SISTEMA DE INCENTIVOS Y RETENCIÓN DEL TALENTO</b> .....	63
<b>TABLA 33. PRESUPUESTO ETAPA 3: SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN</b> .....	63
<b>TABLA 34. PRESUPUESTO TOTAL DE LA ESTRATEGIA</b> .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1. ESTRATEGIA</b> .....	26
<b>FIGURA 2. OBJETIVOS</b> .....	27
<b>FIGURA 3. POLITICAS</b> .....	28
<b>FIGURA 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	29
<b>FIGURA 5. DIVISION DE TRABAJO</b> .....	30
<b>FIGURA 6. RESPONSABILIDAD</b> .....	31
<b>FIGURA 7. AUTORIDAD</b> .....	32
<b>FIGURA 8. COMUNICACIÓN</b> .....	33
<b>FIGURA 9. LIDERAZGO</b> .....	34
<b>FIGURA 10. CONTROL INTERNO</b> .....	35
<b>FIGURA 11. SOLUCION DE CONFLICTOS</b> .....	36
<b>FIGURA 12. EVALUACION 360°</b> .....	37
<b>FIGURA 13. BALANCE SCORECARD (BSC)</b> .....	38
<b>FIGURA 14. MOTIVACION</b> .....	39
<b>FIGURA 15. TRBAJO EN EQUIPO</b> .....	40
<b>FIGURA 16. SATISFACCIÓN LABORAL</b> .....	41
<b>FIGURA 17. RECONOCIMIENTOS</b> .....	42
<b>FIGURA 18. COMPENSACION</b> .....	43
<b>FIGURA 19. EFICACIA</b> .....	44
<b>FIGURA 20. EFICIENCIA</b> .....	45
<b>FIGURA 21. EXPERIENCIA LABORAL</b> .....	46
<b>FIGURA 22. RESULTADOS DE ENTREVISTAS, VARIABLE GESTIÓN</b> ADMINISTRATIVA.....	47
<b>FIGURA 23. RESULTADOS DE ENTREVISTAS, VARIABLE DESEMPEÑO</b> LABORAL.....	49
<b>FIGURA 24. GRAFICA DE DISPERSIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE Y</b> DEPENDIENTE .....	51

## RESUMEN

El presente trabajo analizó como la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P., además de reconocer cuales son los aspectos que influyen en el desempeño laboral, mismos que radican en la motivación, los métodos para evaluar el desempeño y los métodos de reconocimientos. El objetivo general del estudio es evaluar la gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P. En virtud a esto, el método utilizado es de carácter deductivo-analítico, de la misma forma, el enfoque del estudio es cualitativo-cuantitativo y el diseño es correlacional. Para el levantamiento de información se identificó la población de la investigación, a partir de esto, se empleó un muestreo aleatorio simple, con la finalidad de establecer encuestas a los servidores y entrevistas al personal directivo de la empresa. Los resultados cualitativos muestran un excelente grado de confiabilidad en las preguntas realizadas, resultado que se obtuvo de acuerdo a la aplicación del Coeficiente de Alfa de Cronbach, de la misma forma, se midió el nivel de correlación de variables del estudio a través de la Correlación de Pearson, procedimientos de vital importancia para diseñar estrategias que puedan mejorar el desempeño laboral de los servidores. Para finalizar, gracias al estudio planteado se pudieron establecer conclusiones y recomendaciones de la investigación.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, desempeño laboral, motivación, métodos, estrategias.

## **ABSTRACT**

The present work analyzed how administrative management influences the work performance of the employees of Aguapen E.P., in addition to recognizing which are the aspects that influence work performance, which are motivation, methods to evaluate performance and methods of recognition. The general objective of the study is to evaluate the administrative management and its effect on the work performance of the employees of Aguapen E.P. In virtue of this, the method used is deductive-analytical, the approach of the study is qualitative-quantitative and the design is correlational. For the collection of information, the research population was identified, from this, a simple random sampling was used, with the purpose of establishing surveys to the employees and interviews to the company's management personnel. The qualitative results show an excellent degree of reliability in the questions asked, a result that was obtained according to the application of Cronbach's Alpha Coefficient, in the same way, the level of correlation of variables of the study was measured through Pearson's Correlation, procedures of vital importance to design strategies that can improve the work performance of the servers. Finally, thanks to the study, conclusions and recommendations of the research could be established.

**Keywords:** administrative management, job performance, motivation, methods, strategies.

# INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se centra en analizar la gestión administrativa de la empresa Aguapen E.P. y como este factor influye en el desempeño laboral de los servidores. Esta cualidad es fundamental para alcanzar el éxito de una organización, además de alcanzar los objetivos planificados. La gestión administrativa cumple un rol importante para que el desempeño laboral de los trabajadores sea el más eficiente.

De forma globalizada existen diversas aportaciones de autores en relación a la gestión administrativa y el desempeño laboral, de tal sentido, los autores Rodríguez y Orozco (2024) mencionan que la gestión administrativa en las instituciones públicas es un factor determinante en la satisfacción laboral y, por ende, en el desempeño de los trabajadores. La falta de un enfoque claro y estratégico en la gestión del talento humano ha sido identificada como una barrera significativa para el desarrollo eficiente del sector.

Alrededor del mundo las organizaciones buscan mantener un orden y control de sus estructuras internas, en este sentido, es importante destacar el valor que mantiene la gestión administrativa de los directivos y como esta influye de forma positiva o negativa en el desempeño laboral de los colaboradores.

Por otro lado, Zambrano et al., (2022) mencionan que 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.

En virtud a esto, la gestión administrativa en las organizaciones cumple un rol primordial a la hora de alcanzar los objetivos que las empresas se plantean, gran parte del logro de las metas recae sobre una excelente gestión de los directivos sobre los colaboradores, es una actividad que involucra ambas partes para un correcto funcionamiento. Sin embargo, si no existe esta cualidad en los funcionarios es posible presentar consecuencias que pueden impactar la eficiencia de la organización, como una toma de decisiones ineficiente, los recursos no se les da el mejor uso, el servicio que se

está brindando no será el mejor o incluso se puede generar problemas en la rendición de cuentas.

Asimismo, la autora Tigrero (2019) menciona que en el Ecuador se puede evidenciar que las instituciones presentan ciertas debilidades en cuanto al ambiente laboral, por lo que no se maneja un ritmo o armonía en el trabajo referente al manejo de sus funciones en las partes involucradas, que permita obtener los fundamentos acordes para la realización eficiente de las actividades

Un excelente rendimiento en el desempeño laboral de los empleados de una organización, mantiene como principales responsables a los encargados de impartir una gestión en los niveles jerárquicos de la organización, es decir, los directivos o encargados de cada área, quienes buscan alcanzar los objetivos brindando las herramientas suficientes para su equipo de trabajo. No obstante, si los funcionarios no conocen los objetivos institucionales pueden generar conflictos internos o un bajo compromiso.

Por otro lado, Suárez, J. A. (2023) menciona que en la provincia de Santa Elena es importante identificar la gestión administrativa que emplean los directivos de las empresas, además de establecer parámetros que permitan mejorar los procesos relacionados que involucran al recurso humano. Se identifican problemas como la insuficiente planificación en las actividades o si se establecen correctamente la forma de dirigir las actividades que realizan los trabajadores.

La gestión administrativa es un tema que se encuentra presente en todas las instituciones públicas del Ecuador, en la provincia de Santa Elena es necesario que las organizaciones busquen mecanismos para fortalecer esta cualidad, que repercute en el desempeño laboral de sus trabajadores.

En este sentido, en la empresa Aguapen E.P. se identifican diversos problemas relacionados con la gestión administrativa, lo que implica tener un bajo desempeño laboral de los servidores. Una de las principales causas radica en la baja comunicación interna, que genera que exista descoordinación en un área interna o incluso entre áreas de la organización; existe una baja motivación en los servidores generando una deficiencia operacional en las líneas operativas; de igual forma, carencia de métodos para la supervisión del personal, lo que produce que no exista un excelente compromiso por parte de los servidores. Estas problemáticas poseen como efectos negativos una baja calidad del servicio que se brinda a la sociedad, ineficiencia operacional de los

servidores, existe mayor tasa de rotación del personal, además de generar dificultades en la rendición de cuentas debido a que los procesos administrativos no son completamente claros.

De esta forma, la gestión administrativa y el desempeño laboral son dos factores fundamentales dentro del proceso administrativo que aportan a un correcto funcionamiento de la organización, cumpliendo los objetivos y metas de forma eficaz y eficiente.

La **formulación del problema** se la plantea con la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la gestión administrativa en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.?

La **justificación** de la investigación se la describe en el sentido de, a gestión administrativa es un factor fundamental para desarrollar las actividades administrativas en las entidades públicas, la empresa Aguapen E.P. se caracteriza por brindar servicios de agua potable y alcantarillado en la provincia de Santa Elena, en este sentido, la gestión administrativa es un elemento indispensable para que los servidores puedan alcanzar los objetivos organizacionales.

La justificación teórica de la investigación se basa en conocer la gestión administrativa y como esta puede influir en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P., es necesario conocer las causas por las cuales los servidores de la institución no desarrollan las actividades de la mejor forma. Se evidencia que una excelente dirección en la gestión administrativa permite que la empresa pueda cumplir con todos los objetivos planificados, además de optimizar procesos de comunicación y mejorar el clima organizacional. Por lo tanto, es necesario reconocer las prácticas que se emplean en la administración y como estas influyen en el desempeño laboral de los servidores de la entidad. El trabajo proporciona una base teórica para futuras investigaciones que buscan estudiar las variables de la gestión administrativa y el desempeño laboral.

Es fundamental reconocer la importancia que tiene la gestión administrativa en el sector público. De acuerdo a Fernandez (2021) expone que la gestión administrativa tiene como base: la organización, la delegación de funciones y la búsqueda de rentabilidad, metas que debe lograrse a través del desempeño directivo, que es el eje base de todas las organizaciones. Asimismo, reconoce que para el buen desarrollo de las diversas empresas, el desempeño y la administración son variables de suma importancia.

La justificación práctica de la investigación radica en mejorar los aspectos de las variables de la gestión administrativa y el desempeño laboral en los servidores de la empresa Aguapen E.P. A partir de esto, se puede maximizar procesos en la productividad operativa, optimizar la calidad del servicio que se brinda y fortalecer la cultura organizacional. De esta forma, el desempeño laboral es primordial para cumplir los objetivos organizacionales.

El levantamiento de información de la investigación permite establecer un plan de acción que beneficia principalmente a los servidores de la organización, de sentido que mejora el ambiente laboral. De la misma forma, la investigación posee un alcance que beneficia a la sociedad, puesto que consolida la relación que se mantiene con la institución, además de mejorar localización del servicio que se brinda.

La investigación se delimita en la en la provincia de Santa Elena, a los servidores de la empresa de agua potable Aguapen E.P. ubicada en el cantón Salinas con la finalidad de investigar el problema que se presenta en la organización.

En este sentido el **objetivo general** de la investigación de la plantea de la siguiente manera: Evaluar la gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

Para alcanzar el objetivo general de la investigación, resulta necesario la implementación de **objetivos específicos**, en este sentido, de plantea los siguientes objetivos: Analizar la situación actual de la gestión administrativa de los servidores de la empresa Aguapen E.P., Identificar los aspectos que influyen en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P., Diseñar estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

Para el planteamiento hipotético de la investigación se plantea la hipótesis alternativa de la siguiente manera: La gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

Por otro lado, la hipótesis nula se la plantea de la siguiente forma: La gestión administrativa no influye en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

# CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

## 1.1. Revisión de literatura

La investigación presentada comprende estudios realizados acerca de la gestión administrativa y el desempeño. En este sentido, como primer estudio se presenta el de los autores Fasabi y Bardales (2020) con su tema de artículo “Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal”, de la universidad Cesar Vallejo, de la ciudad de Trujillo en Perú.

El objetivo general del trabajo se basa en determinar la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una gestión municipal, la investigación fue de tipo aplicada, la unidad de análisis está comprendida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín.

La técnica utilizada fue la encuesta para la recolección de información, se pudo evidenciar que varias municipalidades no poseen un método de gestión eficiente, puesto que, en el año estas mantienen un retorno del porcentaje del presupuesto asignado para los proyectos que se planifican.

De la misma forma, se aplicaron entrevistas informales con el personal administrativo, en este sentido, se evidencia que no se mantiene una planificación de las actividades a desarrollar durante el COVID, lo que genera que no se desarrollen estrategias adecuadas para satisfacer las necesidades de las personas. Por otro lado, la comunicación que existe entre áreas es muy pobre, generando que no exista un control sobre las acciones que se desean alcanzar. Por último, se observa que diversos trabajadores no reconocen sus responsabilidades de acuerdo al cargo que poseen.

De la misma forma, se encuentra la investigación de los autores Fuentes y Guanoluisa (2019) en tema de tesis “La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercio los laureles de la ciudad de Riobamba” de la Universidad Nacional de Chimborazo, de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, de Ecuador, posee como objetivo general se fundamenta en determinar cuál es el efecto de la gestión administrativa en el desempeño laboral del comercio Los Laureles, en esta investigación se identificaron cuáles son los factores que inciden de forma negativa en la gestión administrativa, además de conocer la situación actual del desempeño de los trabajadores del comercio.

En el estudio se formularon estrategias de gestión administrativa que buscan mejorar el desempeño laboral del comercio Los Laureles con la finalidad de aumentar el

crecimiento empresarial y económico. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo que permite conocer la problemática y comprobar hipótesis planteada. De la misma forma, se empleó una investigación exploratoria, descriptiva y explicativa, donde se indaga a profundidad el fenómeno que se encontraba como objeto de estudio. Por último, el diseño no experimental permite conocer el fenómeno en su contexto natural.

Los resultados que se obtuvieron de la investigación nos permitieron constatar la problemática en la empresa, así como proponer estrategias que mitiguen la misma en el comercial Los Laureles y que este las pueda implementar para que mejore su productividad.

Por otro lado, la investigación se complementa con el estudio realizado por la autora Panchana (2019) de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, de la Facultad de Ciencias Administrativas, con su tema de tesis “El desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS en la provincia de Santa Elena”, cuyo objetivo es evaluar la influencia de los factores determinantes que permitan el mejoramiento del desempeño laboral en la gestión administrativa, mediante un diagnóstico situacional, para el diseño organizacional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.

En la investigación se utilizó un enfoque cuali-cuantitativo donde prevalece el cualitativo, gracias a este enfoque se visualizan las cualidades y las características del desempeño laboral de los colaboradores del IEESS de la provincia de Santa Elena, además de observar como la gestión administrativa se involucra con la labor que desarrolla el equipo de trabajo de la entidad.

De la misma forma, la investigación se desarrolló a través de un método inductivo, el cual analiza de forma segmentada los factores del desempeño laboral con la finalidad de identificar las cualidades que permitan conocer las herramientas que se necesitan para mejorar estos aspectos. El método de la investigación radica en la disgregación de un todo, descomponiendo las partes para evaluarlas de forma individual, conocer las causas, la naturaleza o los efectos, con la finalidad de comprender mejor el objeto de estudio.

## **1.2. Desarrollo teórico y conceptual**

### **1.2.1. Gestión administrativa**

Según Meléndez y Bardales (2020) la gestión administrativa es de vital importancia, puesto que facilita el las actividades en el marco operativo, las estratégicas,

la organización y la planificación dentro de una organización; además, es primordial que el personal involucrado obtenga una satisfacción en el cumplimiento de sus respectivas funciones.

La gestión administrativa en la empresa Aguapen E.P. es fundamental para que toda la estructura operativa de la organización pueda desarrollar las actividades de la mejor forma, en este sentido resulta fundamental que exista un interés en el personal involucrado para alcanzar los objetivos.

De acuerdo a Piedra et al., (2019) mantener una excelente gestión administrativa implica tener un elevado nivel de exigencias, en la ejecución de funciones como la planificación, la organización, la coordinación, la dirección y el control de la organización. Además, se debe tener una óptima administración de recursos materiales, financieros y humanos.

En virtud a esto, para conseguir una excelente gestión administrativa es necesario que los directivos de la empresa Aguapen E.P. se encuentren comprometidos para desarrollar procesos que impliquen la planificación, la organización, la dirección y el control dentro de la organización. Así mismo, brindar un correcto uso de los recursos.

De la misma forma, Panduro (2020) expresa que la implementación del modelo de gestión administrativa impacta significativamente en la estructura de una organización o entidad. En consecuencia, descuidar este modelo genera la aparición de importantes deficiencias estratégicas, comunicacionales u operativas que podrían evitarse mediante la adaptación de un modelo de gestión administrativa preciso y viable.

En base a lo expuesto, implementar un modelo de gestión administrativa supone una gran ventaja en la estructura organizacional de la empresa Aguapen E.P., puesto que, gracias a esta herramienta se pueden prevenir problemas relacionados a la comunicación de los trabajadores. Sin embargo, se puede prevenir mediante la ejecución de un plan que se ajusta a las necesidades de la organización.

#### **1.2.1.1. Planeación.**

Según Lopez (2012) expone que la planeación es un proceso que se basa en establecer un conjunto de actividades a la hora de ejecutar una acción, manteniendo principios que sirven como orientación, además de determinar el periodo de tiempo para el cumplimiento de la actividad.

La planeación es un proceso que se basa en mantener un plan de los pasos a seguir dentro de una organización, es fundamental que la empresa en Aguapen E.P. se

mantenga este componente puesto que permite mejorar la gestión administrativa de la organización en general. De la misma forma, la planeación orienta a que los servidores puedan alcanzar con las metas planteadas por la institución.

De acuerdo a Jama (2019) la planeación es un proceso que se basa en el acto de ratificar determinada área de trabajo, significa determinar un correcto uso de los recursos, con la posibilidad de mejorar las operaciones que se desarrollan dentro de cada área, además de poder identificar los mercados del entorno.

Partiendo de esto, la planeación es un aspecto fundamental dentro del proceso administrativo y en la gestión administrativa, con la aplicación de esta cualidad, la empresa Aguapen E.P. puede mantener una planificación de las actividades a desarrollar, sin necesidad de incurrir a errores operativos. En este sentido, se optimizan recursos, se sigue una secuencia de procesos y se maximizan el tiempo.

**Estrategias.** De acuerdo a los autores Rangel, Mata, y Franco (2020) la principal función de una estrategia radica en buscar el desarrollo de una empresa de forma general, a través de una ventaja competitiva como el liderazgo en costo, la diferenciación y el enfoque.

La implementación de estrategias organizacionales es una excelente herramienta para conseguir la planificación de la organización. En este sentido, la empresa Aguapen E.P. necesita implementar estrategias para mejorar los procesos que se encuentran no tan estandarizados, esto representa una ventaja competitiva para la organización.

**Objetivos.** De acuerdo a Álvarez, Martínez y García (2021) cada área de una empresa necesita la presencia del recurso humano para llevar a cabo las actividades que se desarrollan con la finalidad de alcanzar los objetivos. Es primordial que los procesos administrativos sean ejecutados de la mejor manera, por personal capacitado, optimizando los recursos de la organización.

Cumplir los objetivos organizacionales es la meta que todas las empresas persiguen, no obstante, es una tarea que se desarrolla a través de una excelente gestión administrativa. De esta forma, en la empresa Aguapen E.P. es necesario conocer si los servidores reconocen los objetivos del área donde prestan servicios

**Políticas.** En base a lo mencionado por Soto, Ugalde y Allauca (2020) es responsabilidad del gerente implementar estrategias que le permitan a la organización mantener un orden en las actividades que se desarrollan. De esta forma, se planifica los

objetivos y las metas a largo, medio y corto plazo. Las políticas permiten coordinar el trabajo en equipo, mediante la supervisión y la delegación de las funciones.

Mantener un orden de las actividades desarrolladas por los trabajadores de una organización, suele ser una actividad compleja si no se gestiona de la mejor manera. No obstante, las políticas cumplen un rol esencial en procesos administrativos. De esta manera, en la empresa Aguapen E.P se siguen diversas políticas para mantener un correcto funcionamiento en la institución, sin embargo, es necesario conocer si se mantiene una excelente gestión administrativa a la hora de su ejecución.

### **1.2.1.2. Organización.**

De acuerdo a Lopez (2012) la organización funciona como modelo de la estructura de los procesos, funciones y responsabilidades que se sigue en la empresa, esto ayuda a simplificar el trabajo, con la finalidad de optimizar el uso de los recursos materiales, financieros y humanos.

La organización de una empresa parte de la gestión administrativa que se brinde en ella, en este sentido los trabajadores deben reconocer aspectos que mejoran y optimizan este componente. En la empresa Aguapen E.P. se persigue una organización a través de asignación de roles, procesos, funciones, metas y objetivos, sin embargo, los servidores son los encargados de dar cumplimiento a cada acción.

Ocampo, Huilcapi y Cifuentes (2019) de modo general la organización hace referencia a un conjunto de estructuras que dependen de cómo se desenvuelve el talento humano y del ambiente en el que se encuentra para llegar a ser totalmente exitosa. En donde es necesario que exista una ardua administración en los recursos que se posee para así contribuir al logro de los estándares descritos en la definición de funciones de la entidad.

En virtud a esto, mantener una organización dentro de una empresa es primordial para mantener un orden de las actividades operacionales que se desarrollan. En este sentido, es necesario conocer como la organización se involucra en la gestión administrativa de la empresa Aguapen E.P. con la finalidad de visualizar los procesos que se siguen en relación a la asignación de responsabilidades, funciones o tareas. Además de conocer como los servidores están llevando esta actividad.

**Estructura Organizacional.** De acuerdo a Tejada et al, (2020) poseer una estructura organizacional permite observar de mejor forma el comportamiento de las

instituciones, además de los niveles jerárquicos y las líneas de mando, con la finalidad de establecer un juicio sobre su funcionalidad.

La estructura organizacional es la base que una empresa mantiene de forma sólida para que se mantenga con un correcto funcionamiento en sus líneas organizativas. La empresa Aguapen E.P. mantiene una funcionalidad óptima en su estructura, en este sentido, es necesario conocer que procesos se mantiene dentro de la organización para cumplir con los objetivos.

***División de trabajo.*** Según Ulate (2020) la división de trabajo es un factor primordial en cuadros productivos de una organización, enmarcando principios como la aptitud, la destreza y sensatez. La división de trabajo radica en la creación de habilidades de los trabajadores y la maximización del tiempo, puesto que no se cambia la actividad a desarrollar.

La división de trabajo permite brindar actividades a los trabajos de acuerdo a sus capacidades, de sentido que, cada área sea productiva dentro de la organización. Aguapen E.P. mantiene una estructura que permite a los servidores prestar servicios de forma óptima, esto permite ser más eficaz a la hora de alcanzar un objetivo departamental.

***Responsabilidad.*** En base a Puma (2020) este principio se basa en el nivel en el cual el trabajador se encuentra identificado en una organización a la hora de alcanzar las metas, además de la forma en como permanece en ella. En este sentido, mantener un nivel alto en la responsabilidad hacia la organización, permite que ambas partes mantengan un excelente vínculo con la empresa.

La responsabilidad es un valor que mantiene un constante progreso a las metas organizacionales, es el nivel de que tanto se encuentra comprometido el trabajador con la organización. La empresa Aguapen E.P. mantiene un buen compromiso con los servidores, esto genera que exista una buena gestión administrativa, sin embargo, es necesario conocer si la empresa lo desarrolla de la mejor forma.

### **1.2.1.3. Dirección.**

Según Lopez (2012) la dirección radica en la conducción y la orientación en la ejecución de las actividades desarrolladas en la etapa de la planeación y la organización, mediante el correcto uso de los recursos. Significa de mantener un control de las

operaciones a través de los trabajadores, con la finalidad alcanzar altos niveles de productividad.

Dirigir una organización es una tarea que puede ser compleja si no se cuenta con la preparación necesaria, dónde se deben ejecutar actividades para potenciar esta cualidad y de esta forma, alcanzar los objetivos organizacionales. Aguapen E.P. posee canales de comunicación que permite una conexión entre supervisores y colaboradores, es fundamental conocer como la organización ejecuta esta actividad

Por otro lado, Capriotti (2021) señala que la dirección es la base para que la comunicación sea eficaz en una organización, enfocando principios como la toma de decisiones, priorizando el esfuerzo de los trabajadores reducción los defectos en procesos comunicativos.

En base a esto, mantener una dirección en una organización es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales. La empresa Aguapen E.P. posee diversos objetivos que se plantean alcanzar, no obstante, es necesario conocer la forma en cómo se aplica este proceso dentro de la organización, puesto que, es una tarea que permite tener altos niveles de productividad.

**Comunicación.** De acuerdo a Pineda (2020) la comunicación es la acción que promueve el intercambio de ideas en el entorno corporativo o empresarial, el cual permite suministrar a los miembros de una empresa la información de los valores de la organización, así como su cultura. En este sentido, promover la comunicación en las instituciones mantiene un bienestar en los trabajadores, además de la comprensión y la adaptación de todo el personal.

La comunicación es un principio que permite socializar opiniones de forma asertiva, de esta forma se consigue que los trabajadores de una organización conozcan las políticas, normas, procedimientos y metas que persiguen. En la empresa Aguapen es necesario conocer de qué forma de está ejecutando esta acción, con la finalidad de conocer cómo se involucra con la gestión administrativa que se mantiene.

**Autoridad.** Según Murillo, García, y González (2019) la autoridad involucra aspectos como la división de trabajo en una organización, la forma en cómo se divide la autoridad en los diversos niveles jerárquicas, además de alcanzar la integración armoniosa de los trabajadores.

La autoridad es la acción que poseen los supervisores para mantener un orden dentro de una organización, permite dividir de mejor forma las actividades, además de distribuir las subunidades. Aguapen E.P. es una organización donde se mantiene una estructura organizacional, en este sentido, es importante conocer de qué forma se presenta la autoridad en los servidores.

**Liderazgo.** En base a Geraldo, Mera y Rocha, (2020) menciona que el liderazgo es un proceso interactivo, donde es primordial reconocer la función que cumple la dirección a la hora de cumplir con los objetivos, orientando a las personas a través de una motivación, significa concebir cualidades de liderazgo para que este se manifieste a los demás trabajadores.

El liderazgo es uno de los principales factores para que las organizaciones puedan alcanzar las metas, donde se involucra al recurso humano como principal ejecutor, significa impulsar a los servidores a través de la motivación. Los servidores de la empresa Aguapen E.P. deben reconocer de qué forma se lleva a cabo esta acción.

#### **1.2.1.4. Control.**

Lopez (2012) expresa que en la etapa del control se establece los parámetros para medir los resultados obtenidos, con la finalidad de proponer acciones correctivas en las desviaciones, además de prevenirlas, mejorando los procesos operativos realizados por los trabajadores.

El control es una fase primordial del proceso administrativo, significa mantener un orden de las actividades que se desarrollan. Aguapen E.P. necesita mejorar estos procesos, puesto que, esto permite corregir y prevenir una mala operación de parte de los servidores.

Por otro lado, Capriotti (2021) menciona que el control es el resultado de un conjunto de acciones, donde se combinan criterios de medición, monitoreo y evaluación de los resultados, de la misma forma, aspecto como la comunicación y la identificación de prioridades permiten optimizar los procesos administrativos.

En virtud a esto, el control es una fase importante dentro del proceso administrativo de la empresa Aguapen E.P. Además, los servidores que se encargan de gestionar administrativamente los procesos, son los principales ejecutores de esta cualidad donde se debe priorizar alcanzar los resultados esperados.

**Control Interno.** Según Gómez y Lazarte (2019) menciona que el control interno es un proceso que se desarrolla en los diversos niveles estructurales de la organización,

con la finalidad de mantener una garantía en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Este proceso es fundamental para preservar la información administrativa y financiera, maximizar procesos eficientes en los dirigentes, además de medir la eficiencia en los procesos operativos.

El control interno es un método que se utiliza para mantener un orden dentro de una estructura organizacional, de sentido que se cumplan todos los requerimientos de cada área. En la empresa Aguapen E.P. se realizan controles internos, sin embargo, es necesario conocer de qué forma se aplica, puesto que, a través de esto se puede medir la eficiencia de las operaciones realizadas

***Solución de conflictos.*** De acuerdo a Calle, Erazo y Narváez (2020) los conflictos laborales son desacuerdos que se generan entre dos o más personas, influenciados por intereses personales o económicos, gran parte de ellos tienen solución entre partes, no obstante, resulta necesario la presencia de un mediador, que encuentre una solución de forma equitativa.

Solucionar conflictos es una forma de mantener un excelente clima organizacional en una empresa, en este sentido, es necesaria la intervención de una persona que funcione como mediador. Aguapen E.P. busca mantener un orden en las actividades que desarrollan los servidores, de esta forma los encargados de cada área son los principales responsables de brindar una solución a los conflictos que se pueden generar dentro de cada una de ellas.

### **1.2.2. Desempeño laboral**

De acuerdo a Cuello, Fructus y Panduro (2020) el término de desempeño laboral, inicialmente denomina la descripción del puesto, sin embargo, se ha convertido en una herramienta fundamental para evaluar el funcionamiento óptimo de las diversas funciones del área productiva; en la actualidad, el desempeño laboral es un elemento primordial para alcanzar la eficiencia y lograr el éxito dentro de la organización.

En base a esto, el desempeño laboral es una forma de describir el puesto de un trabajador, a lo largo de los años ha tenido varias connotaciones, es considerada una excelente herramienta para evaluar las capacidades de las personas dentro de una organización, del mismo sentido, es una forma para que las empresas puedan alcanzar con los objetivos planteados.

Según Irving y Palacios (2021) el desempeño laboral puede definirse como el conjunto de comportamientos ejecutados con eficacia en relación con el capital humano, cumpliendo con los objetivos delineados por la organización, que asume un rol importante en función de sus competencias, capacidades y competencias ocupacionales.

El desempeño laboral es fundamental para mejorar la eficacia de los trabajadores de la empresa Aguapen E.P. para alcanzar los objetivos organizacionales, en este sentido, resulta efectivo plantear metas que busquen mejorar este proceso en la empresa.

De acuerdo a Torres et al., (2019) los efectos del desempeño sobre la satisfacción son de alguna manera plausibles y se extenderían para que ocurrieran cuando el desempeño efectivo este acompañado con mayores beneficios, con no apreciables incrementos en los costos. Cuando los trabajadores están altamente motivados para desempeñarse efectivamente en los logros del desempeño puede esperarse que afecte lo atractivo de su trabajo.

En virtud a lo expuesto, es necesario mantener presente el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Aguapen E.P. De la misma forma, si los trabajadores se mantienen motivados es posible alcanzar los objetivos de la organización.

Según Corea et al., (2021) se puede considerar como un enfoque sistemático y estructurado para cuantificar, evaluar e influir en las características, acciones y resultados relacionados con el trabajo, con el objetivo de determinar el nivel de productividad de los empleados y el potencial de mejora del desempeño futuro.

Es necesario utilizar mecanismos para la evaluación del desempeño laboral en los servidores de la empresa Aguapen E.P., esto permite evaluar e influir las características relacionadas con el puesto de trabajo.

#### **1.2.2.1. Evaluación de desempeño.**

De acuerdo a Rivero, (2019) la evaluación de desempeño es un proceso que permite mantener un juicio sobre el valor, la excelencia o las cualidades de los trabajadores, significa valorizar cada una de las aportaciones de las personas con la finalidad de determinar el mérito que poseen en virtud de las responsabilidades, funciones o actividades que la empresa les otorga.

Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las La evaluación de desempeño es un proceso que toda empresa realiza con la finalidad de medir el rendimiento de la organización, partiendo por el recurso humano. En este sentido en la empresa Aguapen E.P. es necesario evaluar las cualidades de los

servidores, para determinar el nivel del cumplimiento de los objetivos en relación a sus funciones, responsabilidades o actividades que desarrollan en el área donde desarrollan actividades.

Según Ortiz (2020) expresa que la evaluación de desempeño es una herramienta que permite a los trabajadores evaluarse en relación a las actividades que desarrollan, de la misma forma, a través de la aplicación de este instrumento se pueden visualizar las fortalezas y las debilidades que poseen cada uno a la hora de efectuar sus funciones.

La evaluación de desempeño es un proceso que permite dar un valor al trabajo que está realizando una persona dentro de un área de una organización. En la empresa Aguapen E.P. se siguen procesos de evaluación de desempeño, sin embargo es necesario conocer que métodos se utilizan para medir el desempeño laboral, puesto que a través de esto se pueden identificar las fortalezas y las debilidades que posee un servidor que está prestando servicios a la institución.

**Evaluación 360°.** De acuerdo a Ruiz (2019) la evaluación 360 es un método de evaluación de desempeño que las organizaciones utilizan, la principal función de este modelo se basa en evaluar el comportamiento del trabajador, mientras exista un número mayor de personas evaluadoras, mayor será el nivel de fiabilidad del sistema.

La evaluación 360 es un método que se utiliza para medir el desempeño de los trabajadores de una organización, se involucra con la gestión administrativa, puesto que, con una excelente gestión se pueden presentar resultados positivos del trabajo que se realiza. Aguapen E.P. mide el desempeño de sus servidores, sin embargo resulta esencial potenciar estos métodos de medición.

**Balanced Scorecard (BSC).** De acuerdo a Méndez y Méndez, (2021) el BSC es una herramienta que permite a los trabajadores de una organización cumplir con su misión y visión, mediante las habilidades de cada uno de los colaboradores que pertenecen a la organización, de esta forma, se garantiza alcanzar los objetivos a largo plazo que la empresa sostiene. Es considerada una herramienta de vital importancia, puesto que permite mantener un equilibrio en el funcionamiento de la organización, direccionando sus acciones a la estrategia que persigue.

El método BSC es una herramienta que permite a los trabajadores de una empresa alcanzar con la misión y visión que la organización persigue, de tal manera, se mantiene un equilibrio en el funcionamiento de la institución. El entorno de Aguapen E.P. es

incierto, puesto que, varios servidores no conocen la forma en cómo funcionaba esta herramienta, es necesario fortalecer conocimiento que permitan maximizar las cualidades de los servidores.

#### **1.2.2.2. Comportamiento organizacional.**

Según Suárez, Tinajero, y Jácome (2020) el comportamiento organización se encuentra enfocado en mejorar aspectos como la productividad de la organización, minimizar el absentismo, la rotación del personal, además del comportamiento deslazado a las actividades a desarrollar. Así mismo permite aumentar los niveles de la satisfacción laboral.

El comportamiento organizacional es un aspecto que busca mejorar la productividad dentro de una organización. Aguapen E.P. posee una estructura organizacional que permite tener un orden en las actividades que desarrollan los servidores, no obstante es necesario evaluar el comportamiento que poseen cada uno de ellos, esto genera que se disminuya la rotación del personal y aumenta el compromiso.

En base a Macedo y Delgado (2020) exponen que tanto los colaboradores como los gerentes de una organización pueden influenciar en los trabajadores que mantienen un excelente interés y cuidado. Se puede generar un conflicto en relación al comportamiento organizacional, este radica en que las organizaciones esperan resultados inmediatos cuando se aplican programas correctivos en virtud al comportamiento de los trabajadores.

En base a esto, el comportamiento organizacional forma parte del desempeño laboral que puede brindar un trabajador. En este sentido, los servidores de la empresa Aguapen E.P. mantienen un buen comportamiento organizacional, no obstante, el obtener resultados inmediatos pueden recurrir a cometer ciertos errores que puedan afectar los procesos operativos de la organización.

**Motivación.** De acuerdo a Dolores, Salazar, y Valdivia (2023) la motivación cumple un rol importante en las organizaciones, aumentando la productividad, la eficiencia, la creatividad, la responsabilidad y el compromiso de los trabajadores. La motivación de los trabajadores inicia desde el proceso de contratación, donde se identifica a la persona idónea para desarrollar las actividades en determinada área, donde debe estar

satisfecho con las condiciones y necesidades de la empresa, en este sentido, el trabajador incrementa la motivación.

La motivación es un factor que permite impulsar las acciones de un grupo de personas, en el ámbito empresarial esto supone una ventaja competitiva dentro de la organización, puesto que, con una excelente gestión para desarrollar esta cualidad permite a los colaboradores alcanzar las metas planificadas. En este sentido, Aguapen E.P. requiere de impulsar esta cualidad en los servidores con la finalidad de mejorar el desempeño que poseen

**Trabajo en equipo.** De acuerdo a Ayoví (2019) el trabajo en equipo es un proceso que involucra aspectos como la unión de la empresa, significa productividad, competitividad y logro de metas, a través de un mejoramiento continuo de la organización en general, para dar un cumplimiento a los valores, misión y visión de la institución.

El trabajo en equipo es un mecanismo fundamental para alcanzar objetivos organizacionales en la institución, se requiere la colaboración de un grupo de trabajo con la finalidad de mejorar la productividad. En Aguapen E.P. el trabajo en equipo es una función que debe potenciarse para mejorar la competitividad de la organización.

**Satisfacción Laboral.** Según Mora & Mariscal (2019) la satisfacción laboral es un factor primordial en una organización, puesto que, los trabajadores perciben de diferentes formas su ambiente de trabajo en virtud a su bienestar, las acciones pueden determinar la forma de su actuar, influenciando de forma positiva o negativa las tareas que desarrollan dentro de la institución.

La satisfacción laboral es el nivel de agrado que posee un trabajador en relación al servicio que está brindando en una organización. Es necesario conocer que tan satisfechos se encuentran los servidores de la empresa Aguapen E.P. puesto que su factor primordial para conocer el desempeño laboral que existe en la institución.

### **1.2.2.3. Programas de incentivos.**

De acuerdo a Moran et al., (2022) los programas de incentivos laborales son métodos que las organizaciones utilizan para distribuir sus beneficios obtenidos, de acuerdo a los resultados alcanzados y lo que los trabajadores generan o aportan para la institución.

Los programas de incentivos es un mecanismo que las empresas utilizan para impulsar el compromiso de sus trabajadores. En la empresa Aguapen E.P. resulta

necesario conocer si se siguen métodos para impulsar esta cualidad, con la finalidad de conocer si esto influye en el desempleo laboral de la organización.

Según Dulce (2019) los incentivos laborales son fundamentales para alcanzar los objetivos organizacionales, principalmente alcanzar un excelente desempeño laboral en los trabajadores, donde se mantiene como prioridad mejorar la gestión pública a través de la excelente colaboración, resaltando la importancia que mantiene este método como medio de compensación.

En virtud a esto, mantener procesos donde se involucren al personal resulta necesario, puesto que, es una forma de mantener motivados a los trabajadores, además de alcanzar los objetivos planteados por la organización. La empresa Aguapen E.P. se limita en procedimientos relacionados con incentivos al personal, esto genera que alcanzar los objetivos o metas organizacionales sea una tarea compleja.

**Reconocimientos.** De acuerdo a Puma (2020) la acción de incentivar a los trabajadores recae sobre el personal directivo de la organización, mediante reconocimientos públicos, cursos de especialización o la aportación de bonos, con la finalidad de que los colaboradores se sientan satisfechos en relación a las actividades que desarrollan, además de que exista un compromiso por la organización.

Los reconocimientos en una organización es un mecanismo utilizado para aumentar el nivel del compromiso de los trabajadores, de esta forma, se busca involucrar más al personal para alcanzar los objetivos de la organización. La empresa Aguapen E.P. posee un mecanismo de reconocimiento, resulta necesario conocer como esto se conecta con el desempeño laboral de los servidores.

**Compensación.** Según Lindsay, Sánchez y Delgado (2021) un sistema de compensación en una empresa busca que los trabajadores se encuentren satisfechos, además de obtener resultados favorables para la organización, influenciando de forma positiva al comportamiento de las personas que integran cada una de el área de trabajo.

Los métodos de compensación son sistemas que se encuentran orientados a mantener a los trabajadores satisfechos por las actividades que realizan dentro de una institución. Aguapen E.P. cuenta con método de compensación, sin embargo, es esencial estudiar este aspecto para visualizar de qué forma influye en el desempleo laboral de los servidores

#### **1.2.2.4. Productividad.**

Según Prada, Rueda, y Ocampo (2020) la productividad en una organización se basa en un proceso que es útil para alcanzar una excelente competitividad empresarial, está sujeta a modelos de educación, la formación de los trabajadores o la cultura organizacional. Cuando se realizan mejoras en los procesos operativos o se ajustan los indicadores de gestión de los trabajadores, puede existir un aumento en el nivel de este factor.

La productividad de una organización se basa en la forma en como una organización cumple con los objetivos operativos. De esta forma, la empresa puede ser más eficiente. En la empresa Aguapen E.P. se necesita volver que tan productiva es a la hora de prestar servicios, con la finalidad de conocer como esto se relaciona con el desempleo laboral de los servidores.

Según Ramírez, Magaña y Ojeda (2022) consideran que la productividad es la cualidad que una organización tiene para ser productivos, es una herramienta que se encuentra ligada a la orientación de un sistema de gestión productivo, utilizando los recursos que posee la empresa de forma eficiente, es decir, la empresa encuentra un equilibrio entre el servicio que brinda con los recursos que dispone.

Partiendo de esto, la empresa Aguapen E.P. mantiene una excelente productividad en relación al trabajo operativo que mantienen sus servidores. La productividad es una cualidad que permite brindar un excelente uso de los recursos para ofrecer un mejor servicio a la comunidad.

**Eficacia.** De acuerdo a Castillo et al, (2019) la eficacia se refleja en el nivel en que una actividad o tarea alcanza el objetivo que la empresa planifico, este indicador permite visualizar los resultados de los diversos procesos de carácter productivos, o del servicio brindado en la cantidad esperada.

La eficacia es un indicador que a la empresa alcanzar los objetivos planteados en el tiempo establecido. En la empresa Aguapen E.P. resulta necesario conocer de qué forma se ejecuta indicador que se relaciona directamente con el desempleo laboral de los servidores.

**Eficiencia.** Según Castillo et al, (2019) la eficiencia radica en el uso inteligente de los recursos, significa cumplir con los objetivos de la organización con el menor costo posible, manteniendo los estándares de producción del bien que se oferta o del servicio

que se brinda. Es decir, es la relación que existe entre los recursos consumidos con la producción de los bienes y servicios.

La eficiencia es un indicador que permite visualizar si los objetivos de las empresas están siendo alcanzados, utilizando de mejor forma los recursos de la organización. De esta forma, es necesario como se establece este indicador en la empresa Aguapen E.P. además de cómo se involucra al recurso humano en esta acción y como se conecta con el desempeño laboral de cada uno.

***Experiencia laboral.*** De acuerdo a Salazar y Ospina (2019) la experiencia laboral se basa en las cualidades que intervienen dentro del recurso humano, es primordial el estudio de la satisfacción laboral a través de dos aspectos: la experiencia del trabajador y el impacto que posee en la organización.

La experiencia es un componente fundamental que los trabajadores poseen como cualidades para desarrollar de mejor forma una actividad dentro de una organización. En la empresa Aguapen E.P. es fundamental conocer de qué forma este aspecto influye en el desempeño laboral de los servidores.

## CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

### 2.1. Contexto de la investigación

El presente trabajo basa su estudio en una línea de investigación que se direcciona a desarrollar estrategias de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P., en este sentido, la investigación pertenece a la línea de **estrategias empresariales y organizacionales**, de la misma forma, la sub línea es la **planeación y gestión estratégica**.

### 2.2. Diseño y alcance de la investigación

El diseño de la investigación es **no experimental**, puesto que, el problema se lo estudia sin manipulación previa, en este sentido, se recopila información de forma precisa de las variables. La gestión administrativa y el desempeño laboral se los examina de acuerdo a procesos de observación.

El alcance de investigación es de carácter **descriptivo**, puesto que se busca identificar las principales características del fenómeno estudiado, con la finalidad de describir las causas que no permiten desarrollar de manera óptima las tareas relacionadas a la gestión administrativa, además de conocer cómo se involucra en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P. En este sentido, se busca analizar cada variable de la investigación.

De igual manera, el diseño de investigación se caracteriza por ser **correlacional**, puesto que, se busca conocer el vínculo que existe entre las variables en estudio, la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

### 2.3. Tipo y métodos de investigación

La investigación presenta un enfoque **cualitativo y cuantitativo**, es decir, un enfoque mixto, mediante el uso de técnicas como las encuestas que serán utilizadas para recopilar información estadística. Por otro lado, las entrevistas permiten conocer las opiniones de los individuos involucrados en el estudio, con la finalidad de identificar las estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño de los servidores de la empresa Aguapen E.P. En cuanto a los métodos de investigación: Inductivo, Deductivo, Hipotético-Deductivo, Histórico, Analítico y Sintético.

El método utilizado en la investigación es de carácter **deductivo**, puesto que, la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P es un aspecto que no se encuentra totalmente investigado en empresas de esta naturaleza, sin embargo, se analizaron estudios realizados en empresas de carácter público, con la finalidad de establecer conclusiones del estudio.

De la misma forma, la investigación presenta el método **analítico**, debido a que la información obtenida de la investigación de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P permite conocer y analizar cuáles son los aspectos que pueden influir en el desempeño laboral de los colaboradores.

## **2.4. Población y muestra**

### **2.4.1. Población**

En virtud al tema de la investigación se presenta como población a los servidores que laboran en la empresa Aguapen E.P, datos de cuerdo al departamento del talento humano no de la entidad.

#### **Tabla 1.**

Numero de servidores Aguapen E.P.

<b>Régimen</b>	<b>Número de empelados</b>
Servidores Públicos (LOSEP)	208
Total	208

*Nota:* Tomado de Departamento de talento humano de la Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN EP, 2024.

### **2.4.2. Muestra**

Para la muestra de la población de los servidores de la empresa Aguapen E.P, se empleó el muestreo aleatorio simple, este método permite simplificar la cantidad de individuos de forma aleatoria, es decir, todos los sujetos involucrados de la población poseen la misma probabilidad de ser elegidos. De tal sentido, el cálculo de la aplicación de este muestreo se presenta a continuación:

**Tabla 2.***Fórmula de Muestro Aleatorio Simple*

	SIMBOLO	VALORES
<b>Población</b>	N	208
<b>Coefficiente de confianza</b>	Z	1,96
<b>Probabilidad de éxito</b>	P	0,5
<b>Probabilidad de fracaso</b>	Q	0,5
<b>Error de estimación</b>	E	5 %
<b>Tamaño de la muestra</b>	N	135

**Nota:** Determinación de muestreo aleatorio simple a la población de servidores de la Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN EP

$$n = \frac{(p * q) * Z^2 * N}{(E)^2(N - 1) + (p * q)Z^2}$$

$$n = \frac{(0,5 * 0,5) * (1,96^2) * 208}{(0,05)^2 * (208 - 1) + (0,5 * 0,5) * (1,96^2)}$$

$$n = \frac{(0,25) * (3,8416) * 208}{(0,0025) * (207) + (0,25) * (3,8416)}$$

$$n = \frac{199.7632}{0.5175 + 0,9604}$$

$$n = \frac{199.7632}{1.4779}$$

$$n = 135.1669260437$$

Aplicación del redondeo:

$$n = 135$$

De este modo, la muestra de la investigación brinda un total de 135 servidores, dato que es de vital importancia para conocer el número de personas involucradas en la investigación, de tal sentido se pueden aplicar las encuestas, con la finalidad de conocer cómo influye la gestión administrativa en el desempeño laboral.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de la **encuesta** se la utilizó principalmente para la recopilación de datos de carácter cuantitativos, de tal sentido, resulta necesario el uso de esta técnica para adquirir información indispensable para el desarrollo de la investigación de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de los servidores de la empresa Aguapen E.P. Las principales personas que forman parte de este proceso son los servidores del personal de la entidad, a quienes se les aplicará este cuestionario, a través de la herramienta digital de google forms en coordinación con la dirección de talento humano.

Por otro lado, la técnica de la **entrevista** es una técnica para extraer datos de carácter cualitativos, mediante la visita de forma presencial al personal directorio, quienes la conforman el director administrativo, el director financiero y el director de talento humano de la empresa Aguapen E.P. Esta técnica contribuye para conocer de mejor forma la problemática investigada. Esta técnica permite conocer de forma detallada aspectos fundamentales de la gestión administrativa y el desempeño laboral desde una perspectiva de personas que conocen y perciben de cerca el comportamiento de las variables de la investigación.

## **2.6. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.**

La información recopilada del estudio de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P es extraída a través del uso de técnicas como las encuestas y entrevistas, para ello es necesario el uso de programas para el análisis correspondiente. El levantamiento de información de carácter cuantitativo se maneja mediante el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), puesto que, es necesario mantener un orden de los datos recopilados, a través de la elaboración de histogramas con la finalidad de emitir un análisis crítico. Por otro lado, para la información cualitativa se utiliza el programa ATLAS.ti, con el objetivo de mostrar un contraste de los datos obtenidos.

## CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Cálculo del alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es una herramienta que su principal función es medir el índice de coherencia interna y la conexión que existe entre los ítems de un cuestionario, de esta forma, se facilita la evaluación de la confiabilidad del instrumento que se utiliza. De la misma manera, permite determinar con precisión como se reflejan las variables de estudio en las preguntas realizadas. Para su análisis, es importante comprender que las respuestas se rigen bajo una escala de Likert, convertidas a valores numéricos, como se observa a continuación:

- **Totalmente de acuerdo:** 5
- **De acuerdo:** 4
- **Ni de acuerdo ni en desacuerdo:** 3
- **En desacuerdo:** 2
- **Totalmente en desacuerdo:** 1

El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los servidores de la empresa Aguapen E.P., brinda un resultado de 0.966, lo que significa que el nivel de confiabilidad es excelente entre las preguntas realizadas. Gracias a este indicador se puede afirmar que las preguntas del cuestionario realizado poseen una fuerte relación entre sí, además mide de forma efectiva el constructo planteado de acuerdo a las variables de la investigación.

**Tabla 3.**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,966	0,966	21

**Tabla 4.**

*Rango de confiabilidad*

Rango	Confiabilidad
< 0.53	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
≥ 1	Confiabilidad perfecta

### 3.2. Análisis de los resultados de la encuesta

**Pregunta 1:** ¿Considera usted que la empresa implementa estrategias con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales?

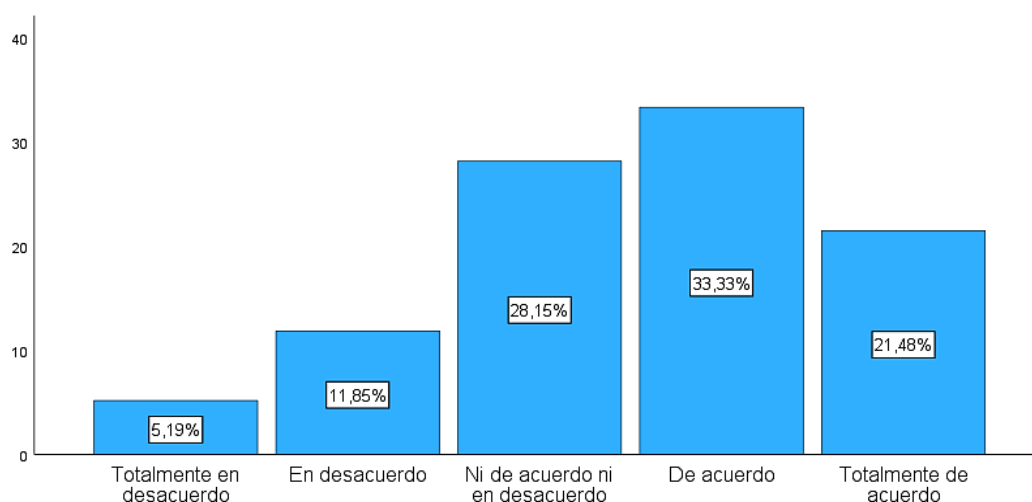
**Tabla 5.**

*Estrategia*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	7	5,2%
En desacuerdo	16	11,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	28,1%
De acuerdo	45	33,3%
Totalmente de acuerdo	29	21,5%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 1.**

*Estrategia*



Según la **Tabla 5** y **Figura 1** gran parte de las personas involucradas en el levantamiento de información, se encuentran de acuerdo acerca de que la organización implementa estrategias con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales, esto se visualiza en el 33,33% de la totalidad de encuestados. Seguidamente, el porcentaje de personas que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo representa el 28,15% del total. Se concluye que gran parte de servidores de la empresa Aguapen E.P. consideran que si se emplean buenas prácticas o estrategias que les permite alcanzar los objetivos, no obstante, existe un gran porcentaje que mantienen una posición neutra ante esta interrogante.

**Pregunta 2:** ¿Cree usted que los objetivos de la empresa son claros y alcanzables?

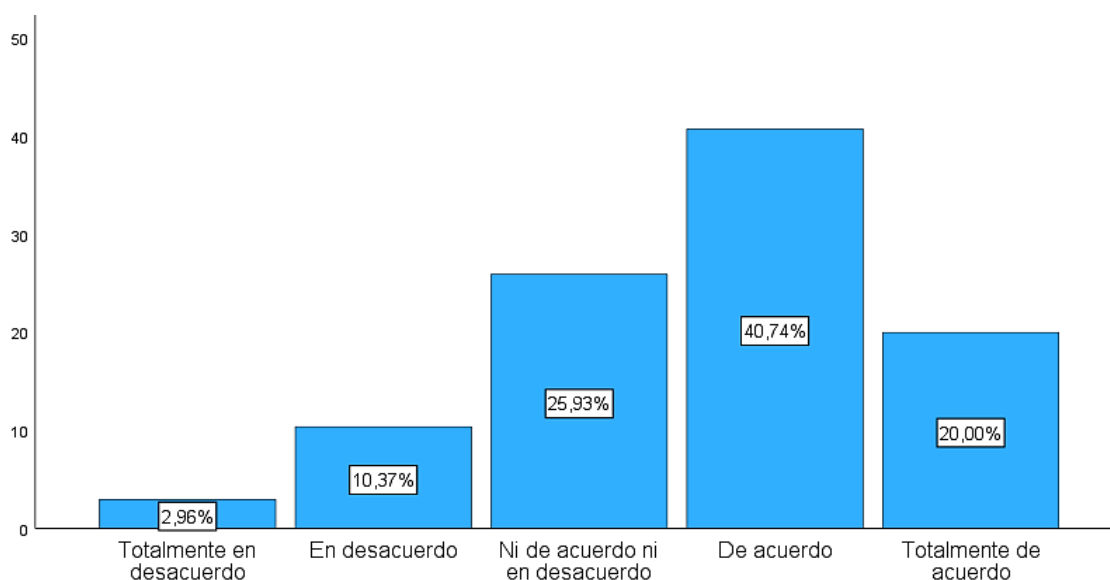
**Tabla 6.**

*Objetivos*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	4	3,0%
En desacuerdo	14	10,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	25,9%
De acuerdo	55	40,7%
Totalmente de acuerdo	27	20,0%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 2.**

*Objetivos*



De acuerdo a la **Tabla 6** y **Figura 2** se visualiza que el mayor número de personas encuestadas se encuentran de acuerdo acerca de que los objetivos de la empresa son expresados de forma clara, además de ser alcanzables, esto representa el 40,74% del total de los encuestados. Por otro lado, solo el 2,96% del total de servidores se encuentran totalmente en desacuerdo acerca de esta interrogante. Se finaliza que la empresa Aguapen E.P. transmite de forma clara los objetivos hacia los servidores, de igual forma, los objetivos de la organización son alcanzables, no obstante, existe una minoría que se encuentra en desacuerdo en la forma en como la empresa expresa sus objetivos.

**Pregunta 3:** ¿Considera usted que las políticas que posee la organización son comunicadas y aplicadas de forma adecuada?

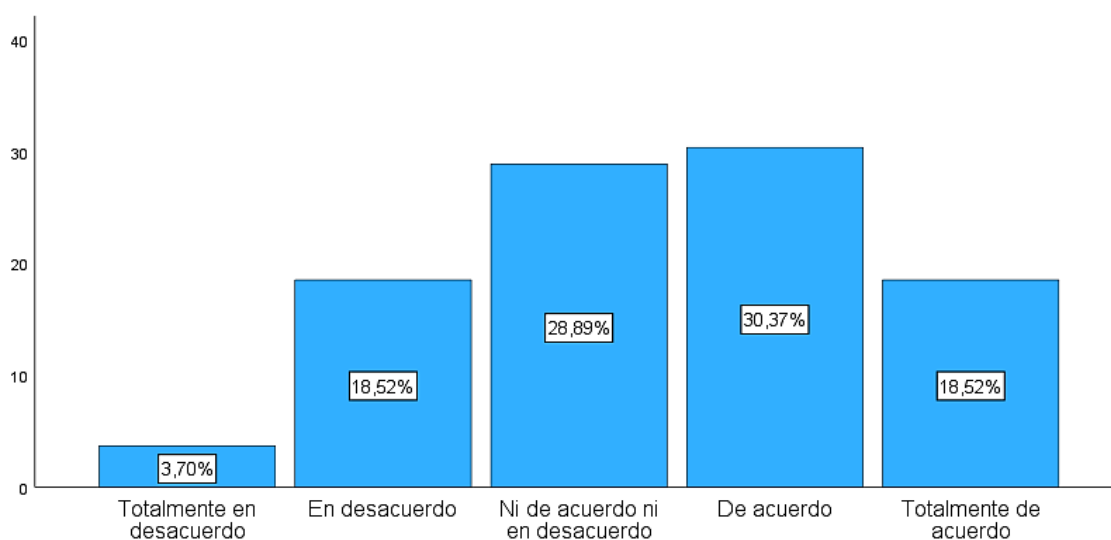
**Tabla 7.**

*Políticas*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	5	3,7%
En desacuerdo	25	18,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	28,9%
De acuerdo	41	30,4%
Totalmente de acuerdo	25	18,5%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 3.**

*Políticas*



En base a la **Tabla 3** y **Figura 3** gran parte de las personas que se involucraron en el levantamiento de información a través del instrumento de la encuesta se encuentran de acuerdo en que las políticas que posee la organización son comunicadas y aplicadas de forma clara, esto se observa en el 30,37%. De la misma forma, las personas que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo representan el 26,89% de la totalidad de los encuestados. Se concluye que gran parte de los servidores de la empresa Aguapen E.P. conocen las políticas que la organización persigue, además de concientizar las políticas por las cuales se rigen, sin embargo, existe un porcentaje similar que mantiene una postura indefinida acerca de esta situación.

**Pregunta 4:** ¿Cree usted que la estructura organizacional que mantiene la empresa es la adecuada en relación al trabajo en equipo?

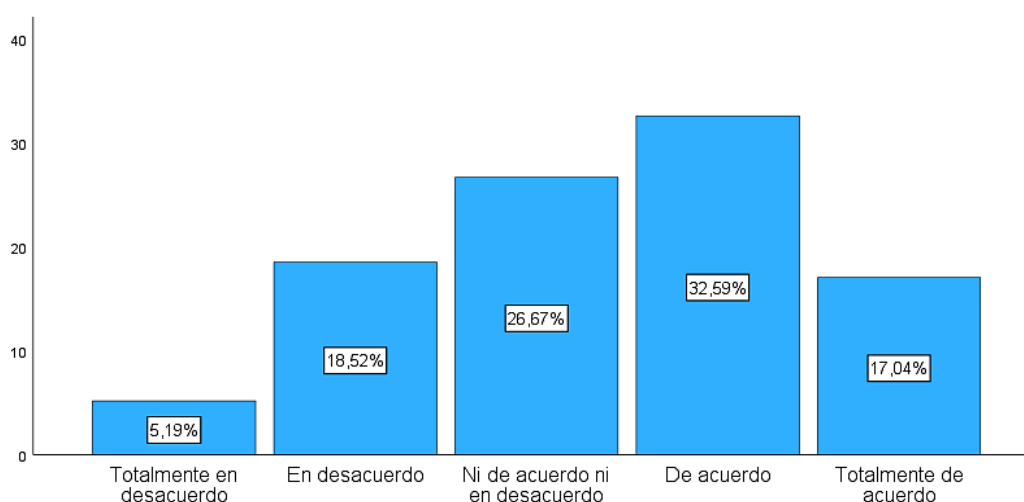
**Tabla 8.**

*Estructura Organizacional*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	7	5,2%
En desacuerdo	25	18,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	26,7%
De acuerdo	44	32,6%
Totalmente de acuerdo	23	17,0%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 4.**

*Estructura Organizacional*



Según la **Tabla 8** y **Figura 4** se observa que el mayor número de personas que forman parte del levantamiento de información se encuentran de acuerdo acerca de que la estructura organizacional que la empresa mantiene es la adecuada en relación al trabajado en equipo, esto se observa en el 32,59% del total de encuestados. Asimismo, el 26,67% de las personas involucradas en la recopilación de datos no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se finaliza que la empresa Aguapen E.P. mantiene una buena estructura organizacional, esto se refleja en el porcentaje de servidores que se encuentran de acuerdo ante esta interrogante, no obstante, existe un porcentaje similar que mantiene una postura neutra ante este acontecimiento.

**Pregunta 5:** ¿Considera usted que la asignación de tareas se encuentra adecuadamente distribuidas en relación a las competencias de los servidores?

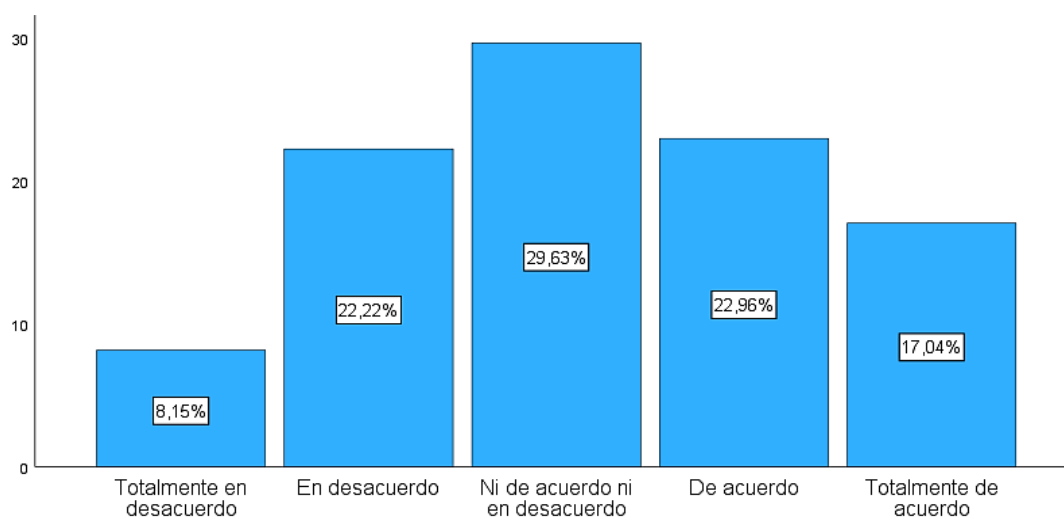
**Tabla 9.**

*División de Trabajo*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	11	8,1%
En desacuerdo	30	22,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	29,6%
De acuerdo	31	23,0%
Totalmente de acuerdo	23	17,0%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 5.**

*División de Trabajo*



De acuerdo a la **Tabla 9** y **Figura 5** se observa que la mayor cantidad de personas que intervinieron en la recopilación de datos mediante el instrumento de la encuesta no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las tareas son distribuidas adecuadamente en relación a las competencias de cada uno de los servidores, esto se refleja en el 29,63%. Por otro lado, la cantidad de personas que se encuentran totalmente de acuerdo representa el 17,04% de la totalidad. Se concluye que la división de trabajo que existe en los servidores que laboran en la empresa Aguapen E.P. no se encuentran distribuidas de la mejor manera, por otro lado, solo una minoría se encuentra de acuerdo ante este proceso administrativo.

**Pregunta 6:** ¿Cree usted que existe responsabilidad de parte de los supervisores dentro del área de trabajo?

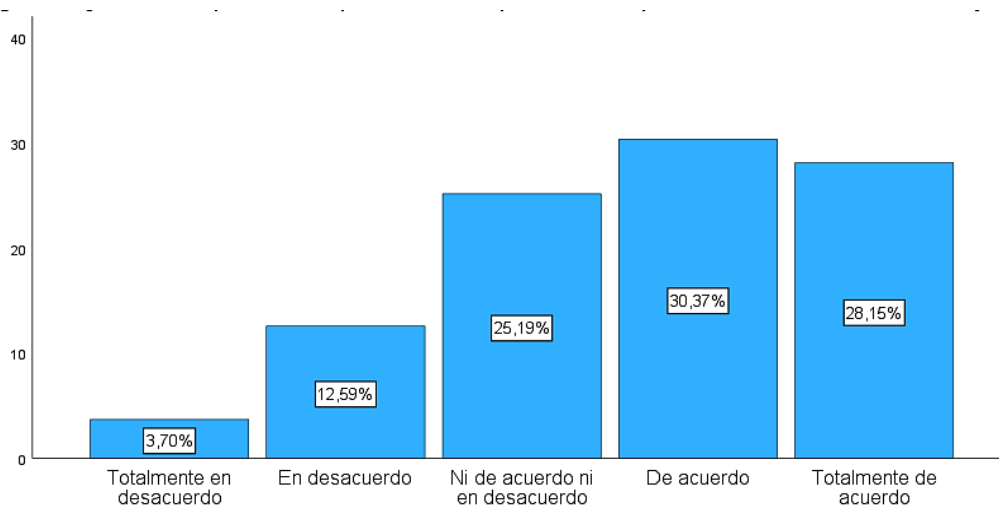
**Tabla 10.**

*Responsabilidad*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	5	3,7%
En desacuerdo	17	12,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	25,2%
De acuerdo	41	30,4%
Totalmente de acuerdo	38	28,1%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 6.**

*Responsabilidad*



En base a la **Tabla 10** y **Figura 6** se visualiza que gran parte de los trabajadores que participaron en el levantamiento de información del estudio se encuentran de acuerdo en que existe responsabilidad de parte de los supervisores en cada área de trabajo, esto se refleja en el 30,37% de la totalidad de los encuestados. Por otro lado, el 3,70% se encuentran totalmente en desacuerdo ante esta acción. Se finaliza que la empresa Aguapen E.P. mantiene una buena gestión en los procesos donde involucran los servidores con cargos de supervisores en cada área, resaltando la responsabilidad que mantiene a la hora de ejecutar procesos, mientras que, solo una cantidad menor de servidores opinan lo opuesto.

**Pregunta 7:** ¿Cree usted que la autoridad de parte del supervisor en el área de trabajo se ejerce de forma adecuada y respetuosa?

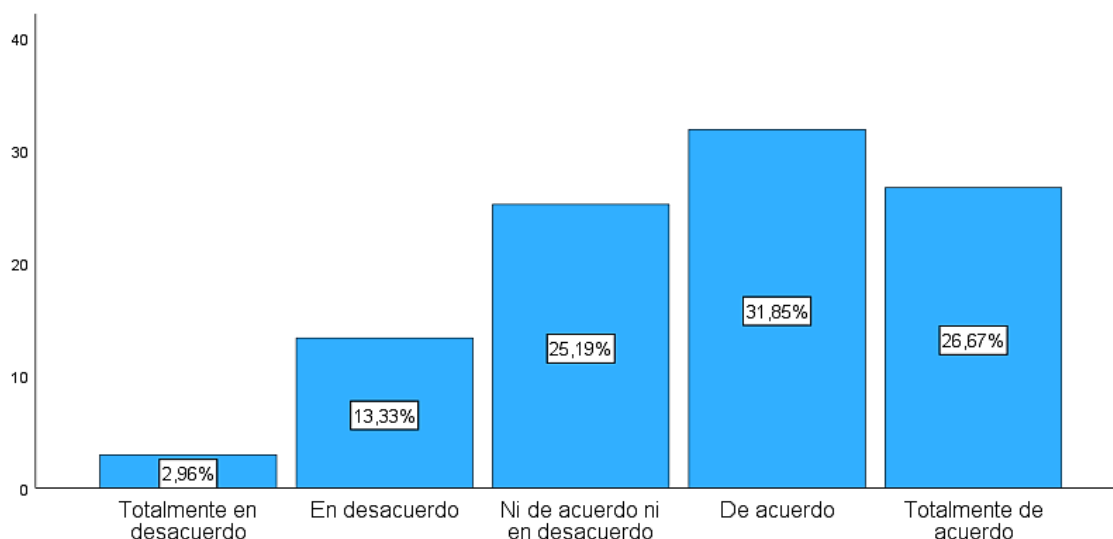
**Tabla 11.**

*Autoridad*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	4	3,0%
En desacuerdo	18	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	25,2%
De acuerdo	43	31,9%
Totalmente de acuerdo	36	26,7%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 7.**

*Autoridad*



Según la **Tabla 11** y **Figura 7** la mayor cantidad de trabajadores que conformaron el conjunto de individuos del levantamiento de información, consideran que se encuentran de acuerdo en que la autoridad que imparte el supervisor de cada área lo realiza de forma adecuada y respetuosa, esto se representa en el 31,85% de la totalidad de encuestados, no obstante, solo 2,96% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo ante esta situación. Se concluye que la empresa Aguapen E.P. posee una buena gestión en los procesos donde se involucra la autoridad de los supervisores, sin embargo, existe una minoría que se encuentra totalmente en desacuerdo en las acciones que se realizan en virtud de la supervisión.

**Pregunta 8:** ¿Considera usted que existe una excelente comunicación con los supervisores en el área de trabajo donde labora?

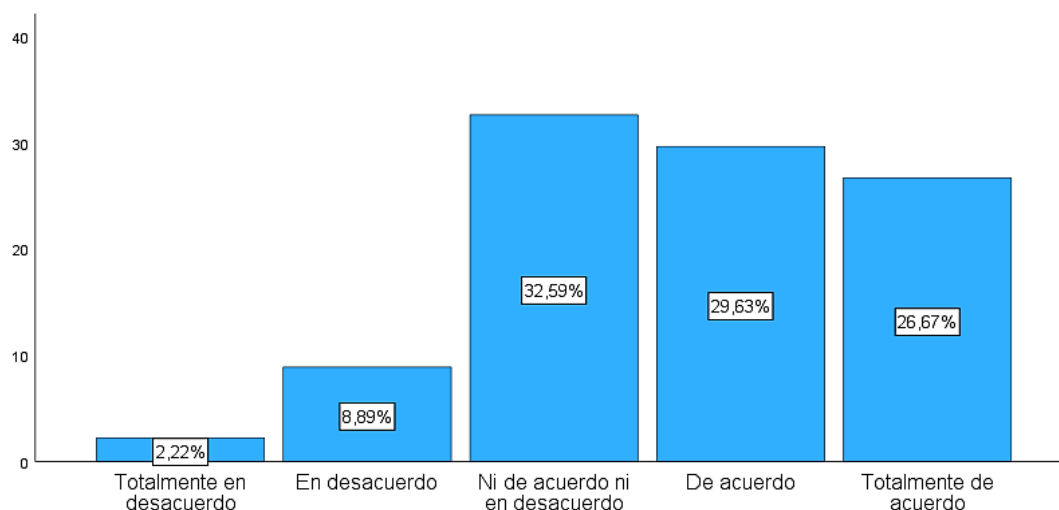
**Tabla 12.**

*Comunicación*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	3	2,2%
En desacuerdo	12	8,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	32,6%
De acuerdo	40	29,6%
Totalmente de acuerdo	36	26,7%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 8.**

*Comunicación*



De acuerdo a la **Tabla 12** y **Figura 8** gran parte de las personas involucradas en el levantamiento de información a través de las encuestas no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo acerca de que exista una excelente comunicación con los supervisores de cada área de trabajo, esto se refleja en el 32,59% del total de los servidores, no obstante, el 29,63% de encuestados se encuentra de acuerdo acerca de esta situación. Se concluye que los servidores de la empresa Aguapen E.P. no poseen una excelente gestión en los procesos de comunicación con los supervisores de cada área, lo que puede generar que la difusión de la información no se transmita de la mejor manera, sin embargo, una cantidad semejante de servidores consideran que si existe una buena comunicación.

**Pregunta 9:** ¿Cree usted que los supervisores del área de trabajo brindan un excelente liderazgo para alcanzar los objetivos organizacionales?

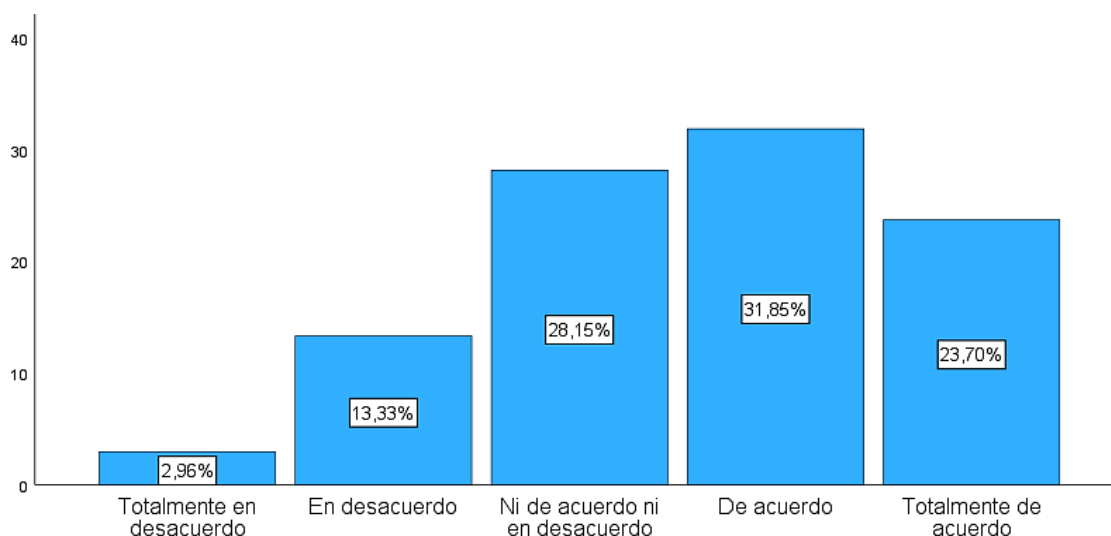
**Tabla 13.**

*Liderazgo*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	4	3,0%
En desacuerdo	18	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	28,1%
De acuerdo	43	31,9%
Totalmente de acuerdo	32	23,7%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 9.**

*Liderazgo*



En base a la **Tabla 13** y **Figura 9** se observa que la mayor parte de las personas que forman parte del proceso del levantamiento de información se encuentran de acuerdo en que los supervisores de cada área de trabajo brindan un liderazgo para que los objetivos organizacionales se cumplan, esto se refleja en el 31,85% de los encuestados, sin embargo, el 28,15% de la totalidad mencionan que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo ante esta situación. Se concluye que las cualidades de liderazgo en los supervisores de la empresa Aguapen E.P. que permite a los servidores alcanzar los objetivos es bueno, no obstante, existe un porcentaje semejante que mantienen una postura neutra en este proceso, lo que significa que se puede mejorar este aspecto.

**Pregunta 10:** ¿Considera usted que existen mecanismo para mantener un control en el cumplimiento de los procesos internos del área de trabajo?

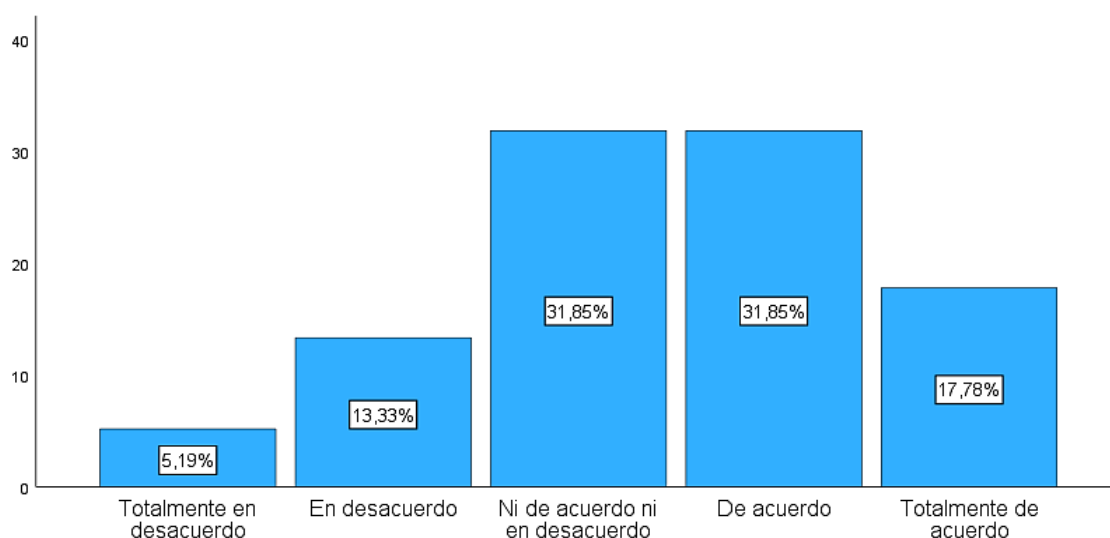
**Tabla 14.**

*Control Interno*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	7	5,2%
En desacuerdo	18	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	31,9%
De acuerdo	43	31,9%
Totalmente de acuerdo	24	17,8%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 10.**

*Control Interno*



Según la **Tabla 14** y **Figura 10** se visualiza que existe una igualdad en la cantidad de personas que se involucraron en la recopilación de datos que se encuentran de acuerdo y a la vez, no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo acerca de que existe un mecanismo para mantener un control en el cumplimiento de los procesos internos en el área de trabajo, esto representa el 31,85% para ambas posturas. Se finaliza que existen opiniones divididas en la forma en cómo se lleva un control de los procesos de los servidores en la empresa Aguapen E.P. sin embargo, los resultados reflejan una oportunidad para mejorar este proceso.

**Pregunta 11:** ¿Cree usted que los conflictos que se generan en el área de trabajo son gestionados de forma oportuna?

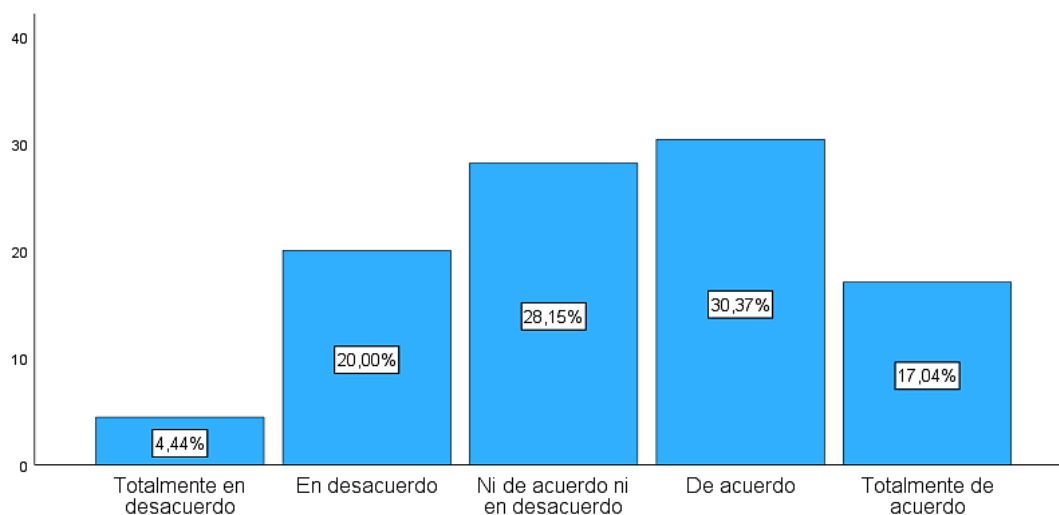
**Tabla 15.**

*Solución de Conflictos*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	6	4,4%
En desacuerdo	27	20,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	28,1%
De acuerdo	41	30,4%
Totalmente de acuerdo	23	17,0%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 11.**

*Solución de Conflictos*



De acuerdo a la **Tabla 15** y **Figura 11** gran parte de las personas que se involucraron en el levantamiento de información consideran que se encuentran de acuerdo acerca de que los conflictos que se generan en el área de trabajo son gestionados de la mejor forma, esta opinión la comparte el 30,37% de trabajadores, no obstante, el 28,15% de personas no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo ante esta acción. Se concluye que los conflictos que se generan en los servidores de la empresa Aguapen E.P. son gestionados y resueltos de forma oportuna, sin embargo, existe una parte que mantienen una postura neutra en la forma en como son tratados los conflictos, esto significa que es un proceso que está sujeto a encontrar mecanismo donde se pueda fortalecer este aspecto.

**Pregunta 12:** ¿Considera usted que la evaluación de desempeño se la realiza en periodos de tiempo adecuados?

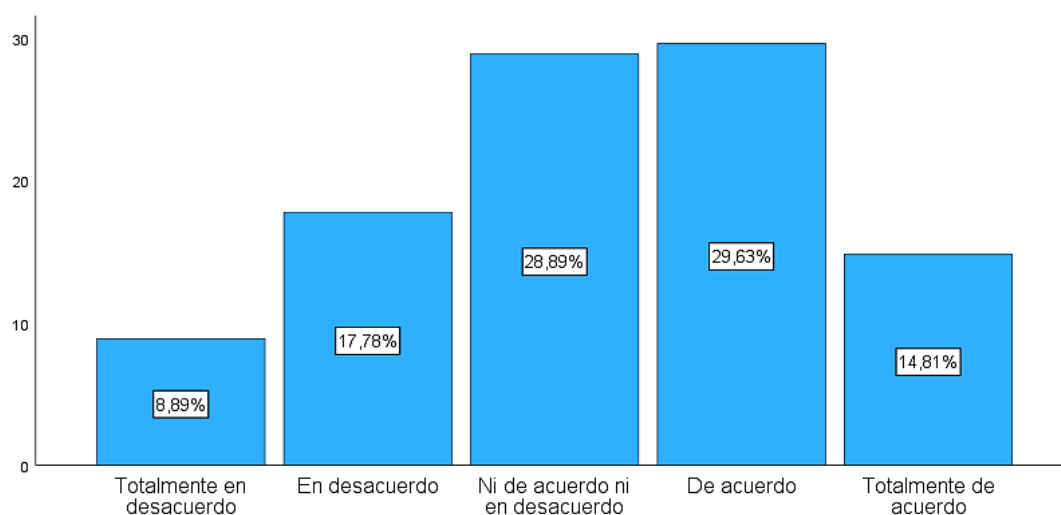
**Tabla 16.**

*Evaluación 360°*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	12	8,9%
En desacuerdo	24	17,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	28,9%
De acuerdo	40	29,6%
Totalmente de acuerdo	20	14,8%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 12.**

*Evaluación 360°*



En base a la **Tabla 16** y **Figura 12** se visualiza que existe una ligera variación en el porcentaje de personas que se involucraron en el levantamiento de información del estudio, mostrando un contraste en las opiniones de los trabajadores, el 29,63% de trabajadores encuentran de acuerdo en que la evaluación de desempeño se realiza en periodos de tiempos adecuados, sin embargo, el 28,89% de trabajadores no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo ante este proceso. Se finaliza que en la empresa Aguapen E.P. existe un porcentaje considerable de servidores que mantienen opiniones divididas acerca los procesos de evaluación de desempeño de cada uno de ellos, lo que significa que es un aspecto que se puede fortalecer.

**Pregunta 13:** ¿Cree usted que la empresa utiliza los métodos adecuados para medir el desempeño laboral de los servidores?

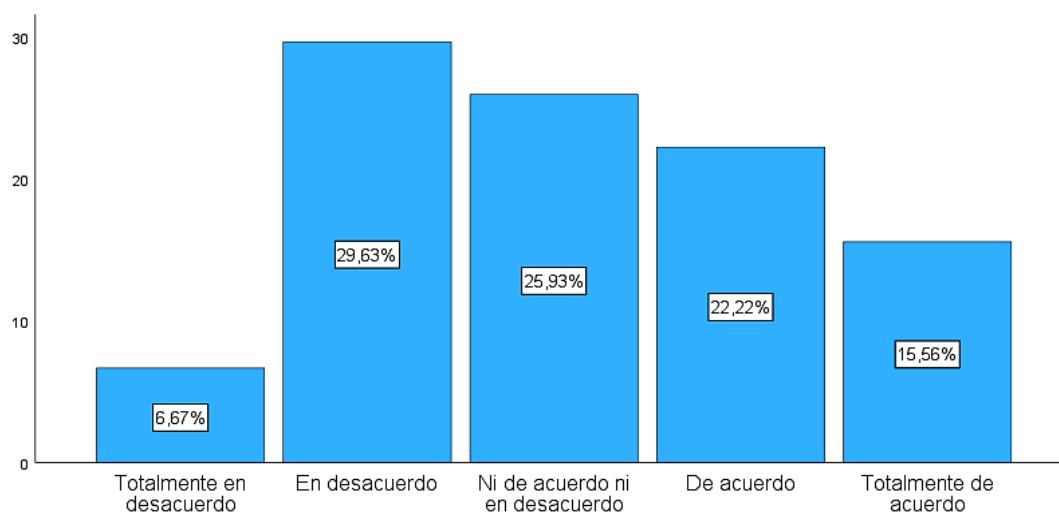
**Tabla 17.**

*Balance Scorecard (BSC)*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	9	6,7%
En desacuerdo	40	29,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	25,9%
De acuerdo	30	22,2%
Totalmente de acuerdo	21	15,6%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 13.**

*Balance Scorecard (BSC)*



Según a la **Tabla 17** y **Figura 13** la mayor parte de las personas que se encuentran involucradas en el levantamiento de información de la investigación, consideran que se encuentran en desacuerdo acerca de que la empresa utiliza métodos adecuados para medir el desempeño laboral de los trabajadores, esto se representa en el 29,63% de los encuestados, por otro lado, el 15,56% de la totalidad se encuentra totalmente de acuerdo sobre el manejo de este proceso. Se finaliza que los procesos relacionados a la medición del desempeño laboral en los servidores de la empresa Aguapen E.P. no son los adecuados, esto supone una debilidad en la organización a la hora de establecer mecanismos para mejorar este aspecto.

**Pregunta 14:** ¿Considera usted que los supervisores de la empresa promueven la motivación en los servidores en cada área de trabajo?

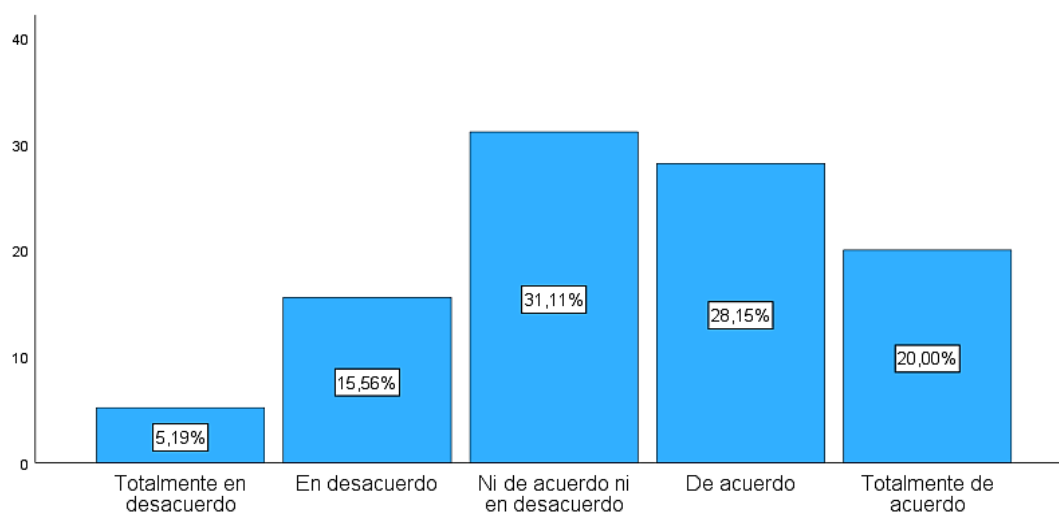
**Tabla 18.**

*Motivación*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	7	5,2%
En desacuerdo	21	15,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	31,1%
De acuerdo	38	28,1%
Totalmente de acuerdo	27	20,0%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 14.**

*Motivación*



De acuerdo a la **Tabla 18** y **Figura 14** que gran parte de los trabajadores involucrados en la recopilación de datos no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo en que los supervisores de la organización promuevan la motivación en cada área de trabajo, esto se refleja en el 31,11% de los encuestados, por otro lado, el 20% de ellos consideran que están totalmente de acuerdo ante este proceso. Se concluye que la motivación es un factor que se debe fortalecer en los servidores de la empresa Aguapen E.P. con la finalidad de mejorar el desempeño que pueden brindar cada uno de los servidores, significa maximizar procesos de comunicación entre las líneas estructurales de la organización.

**Pregunta 15:** ¿Cree usted que existe colaboración de parte de los servidores en el área donde desarrolla sus actividades?

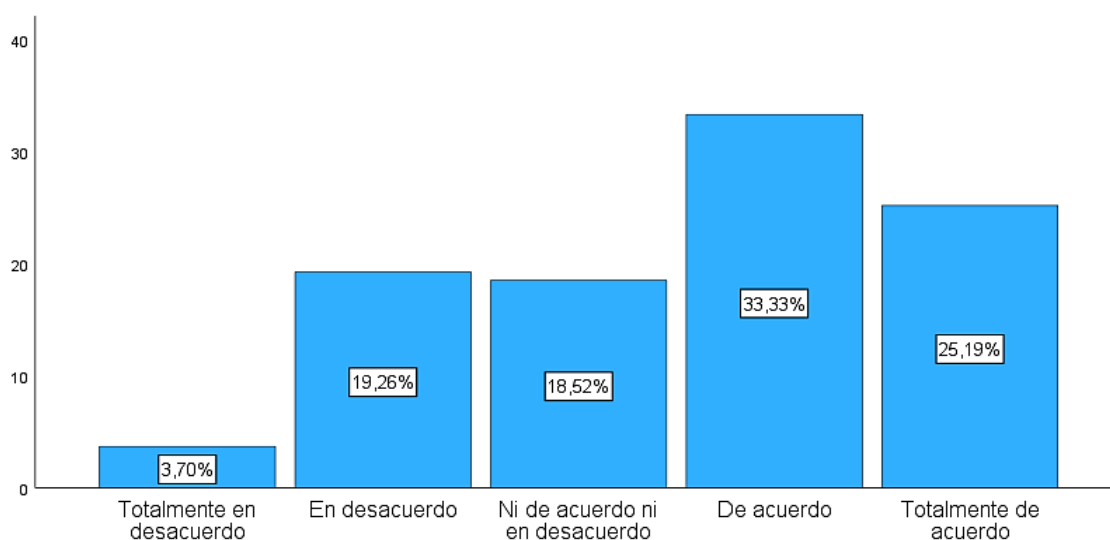
**Tabla 19.**

*Trabajo en Equipo*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	5	3,7%
En desacuerdo	26	19,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	18,5%
De acuerdo	45	33,3%
Totalmente de acuerdo	34	25,2%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 15.**

*Trabajo en Equipo*



En base a la **Tabla 19** y **Figura 15** se observa que la mayor cantidad de personas encuestadas expresan que se encuentran de acuerdo en que existe colaboración de los trabajadores en las áreas donde se desarrollan cada una de las actividades, esto se visualiza en el 33,33% de los encuestados. Por otro lado, solo el 3,7% del total de trabajadores encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo ante este proceso. Se finaliza que el trabajo en equipo que existe en los servidores de la empresa Aguapen E.P. es positivo, puesto que así se determinan en los resultados obtenidos, esto significa que se puede plantear mecanismos que busquen fortalecer procesos relacionados al trabajo en equipo en la organización.

**Pregunta 16:** ¿Considera usted que las condiciones laborales son las adecuadas en el área de abajo donde brinda servicios?

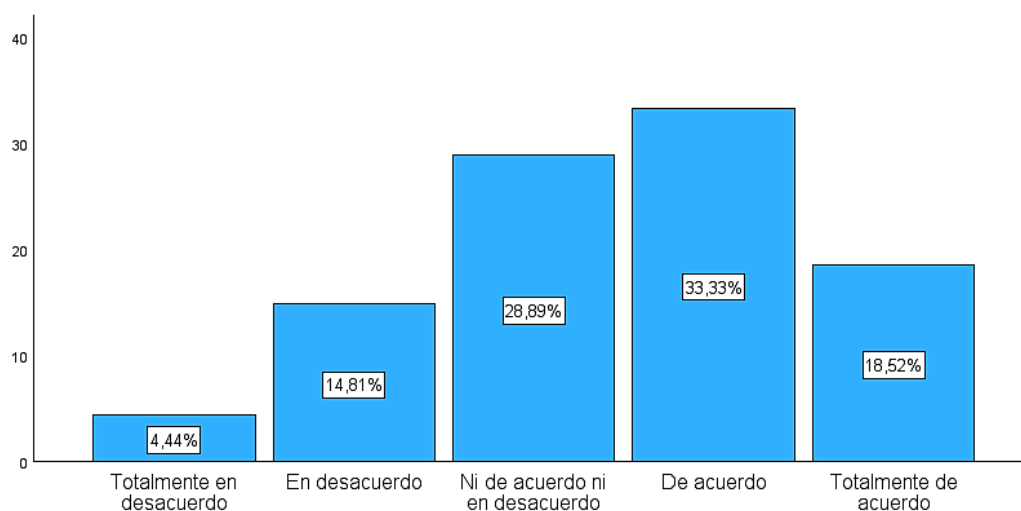
**Tabla 20.**

*Satisfacción Laboral*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	6	4,4%
En desacuerdo	20	14,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	28,9%
De acuerdo	45	33,3%
Totalmente de acuerdo	25	18,5%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 16.**

*Satisfacción Laboral*



Según a la **Tabla 20** y **Figura 16** se presenta que la mayor parte de trabajadores involucrados en el levantamiento de información expresan que se encuentran de acuerdo en que las condiciones donde realizan cada una de las actividades son las adecuadas, esto se refleja en el 33,33% de los trabajadores encuestados, sin embargo, existe un porcentaje en escala similar que no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo ante este proceso, esto se observa en el 28,89% de los trabajadores encuestados. Se concluye que existe una buena satisfacción laboral en los servidores de la empresa Aguapen E.P., sin embargo, existe una parte de servidores que no se encuentran totalmente conforme, en este sentido, se puede implementar medidas que permitan aumentar el índice de este aspecto.

**Pregunta 17:** ¿Cree usted que recibe el reconocimiento adecuado por el desempeño que brinda en las actividades que desarrolla?

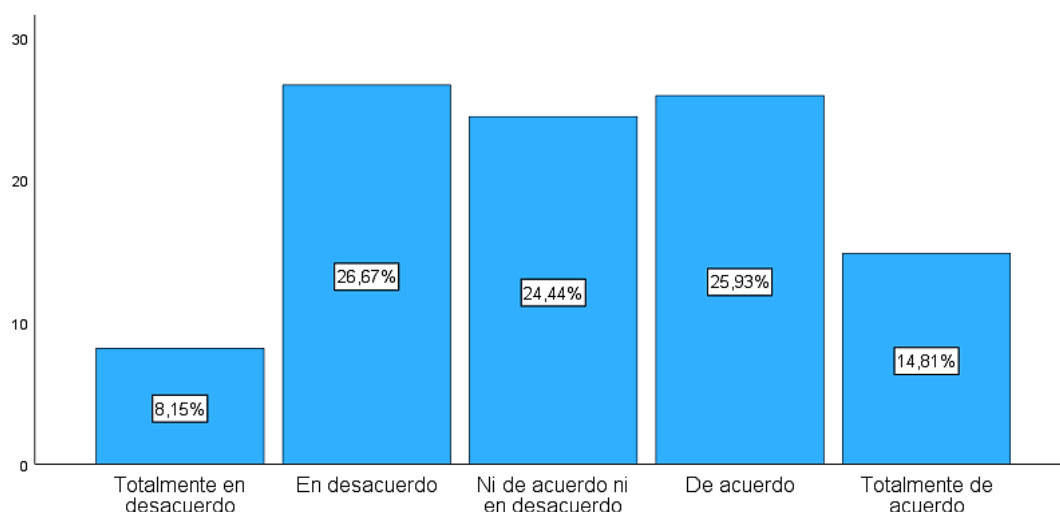
**Tabla 21.**

*Reconocimientos*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	11	8,1%
En desacuerdo	36	26,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	24,4%
De acuerdo	35	25,9%
Totalmente de acuerdo	20	14,8%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 17.**

*Reconocimientos*



De acuerdo a la **Tabla 21** y **Figura 17** se puede observar una ligera semejanza en el porcentaje de los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los trabajadores, el 26,67% de los trabajadores se encuentran en desacuerdo en que reciben el reconocimiento adecuado por el desempeño que brindan en las actividades que desarrollan, por otro lado, el 25,93% de trabajadores se encuentran de acuerdo ante este proceso y, el 24,44% de trabajadores mantiene una opinión neutra. Se finaliza que el sistema de reconocimientos muestra una debilidad en la organización, sin embargo, es un aspecto que se puede mejorar a través de una estrategia que involucre a todas las personas que conforman la empresa.

**Pregunta 18:** ¿Se encuentra satisfecho con los métodos de compensación por el desempeño que brinda en la empresa?

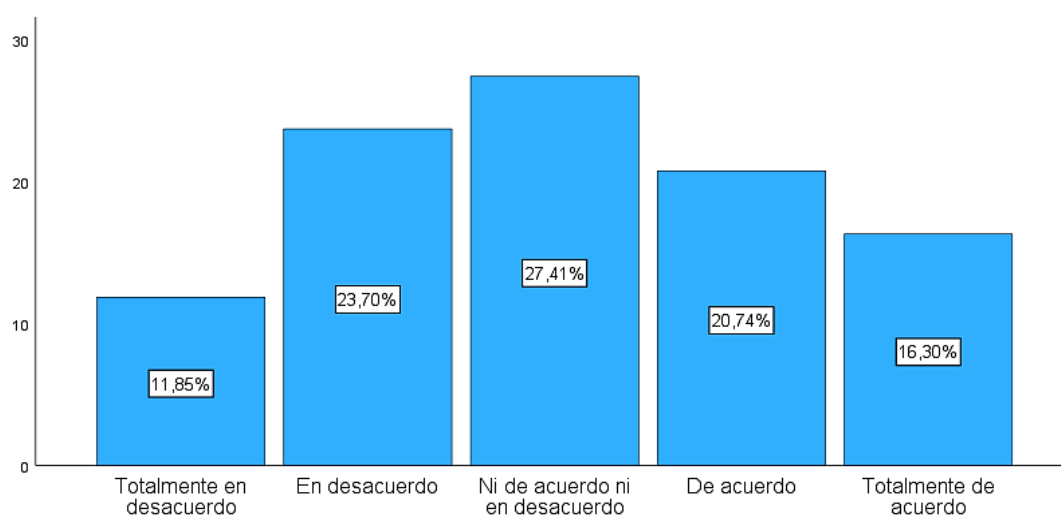
**Tabla 22.**

*Compensación*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	16	11,9%
En desacuerdo	32	23,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	27,4%
De acuerdo	28	20,7%
Totalmente de acuerdo	22	16,3%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 18.**

*Compensación*



En base a la **Tabla 22** y **Figura 18** se presenta que gran parte de los trabajadores que intervinieron en el levantamiento de información a través de la encuesta no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo acerca con los métodos de compensación por el desempeño que brindan en la empresa, esto representa el 27,41% de los trabajadores encuestados, de la misma forma, el 23,7% de los colaboradores se encuentran en desacuerdo ante este proceso. Se finaliza que los mecanismos que se utilizan para compensar a los servidores de la empresa Aguapen E.P. no son los más adecuados para aumentar el nivel de satisfacción de los trabajadores, lo que genera que se apliquen métodos para aumentar este índice.

**Pregunta 19:** ¿Cree usted que las tareas asignadas son realizadas en el tiempo establecido por la empresa?

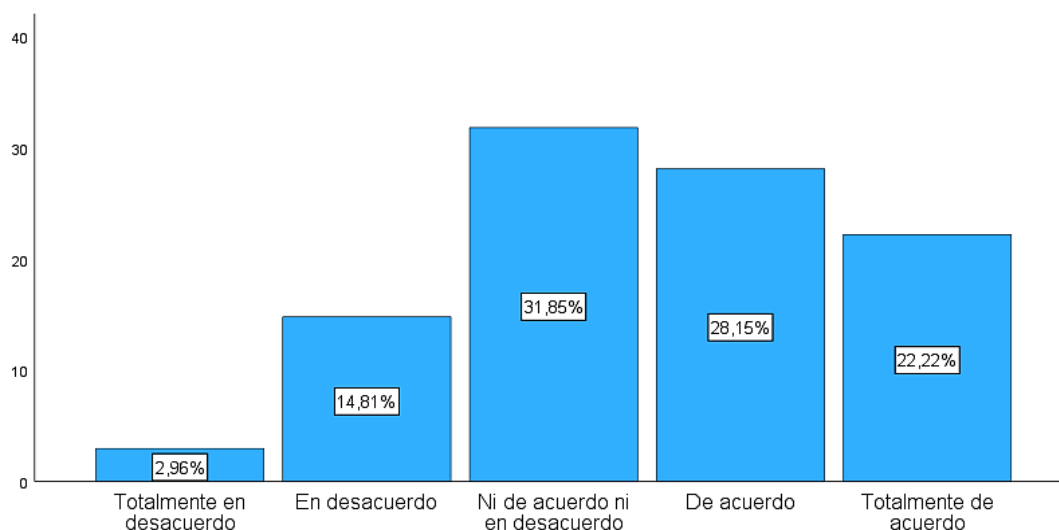
**Tabla 23.**

*Eficacia*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	4	3,0%
En desacuerdo	20	14,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	31,9%
De acuerdo	38	28,1%
Totalmente de acuerdo	30	22,2%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 19.**

*Eficacia*



Según a la **Tabla 23** y **Figura 19** se observa que la mayor parte de personas encuestadas para el levantamiento de información del estudio no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo acerca que las tareas asignadas son realizadas en el tiempo establecido por la empresa, esto se refleja en el 31,85% de los encuestados, por otro lado, el 22,22% se encuentra totalmente de acuerdo ante esta situación. Se concluye que existe una inestabilidad en el índice de eficacia de los servidores de la empresa Aguapen E.P., lo que genera que las tareas o actividades que se desarrollan no se estén cumpliendo de acuerdo a la planificación, en este sentido, es un aspecto que se puede fortalecer aplicando un mecanismo de mejora.

**Pregunta 20:** ¿Considera usted que el tiempo y los recursos de la empresa son utilizados de forma eficiente en el área de trabajo?

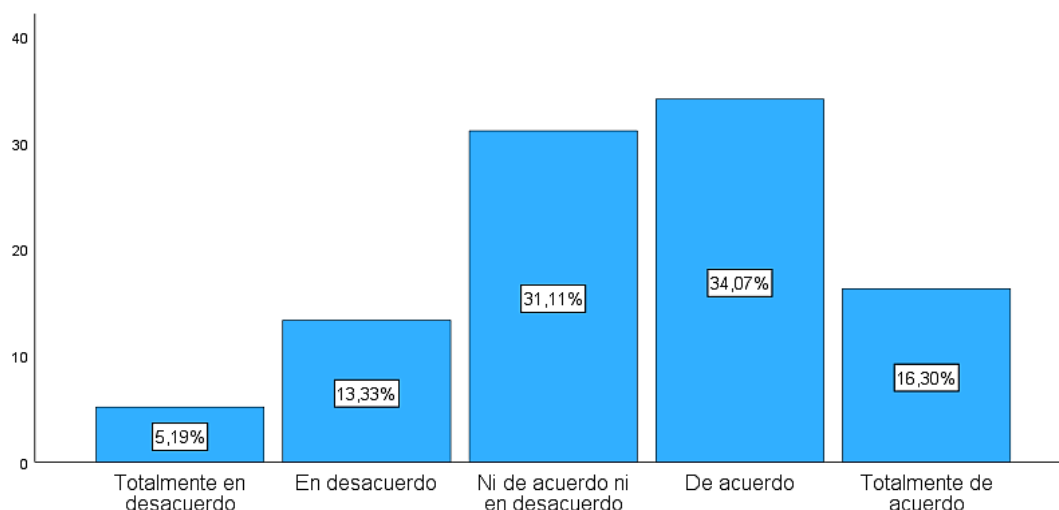
**Tabla 24.**

*Eficiencia*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	7	5,2%
En desacuerdo	18	13,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	31,1%
De acuerdo	46	34,1%
Totalmente de acuerdo	22	16,3%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 20.**

*Eficiencia*



De acuerdo a la **Tabla 24** y **Figura 20** gran parte de las personas que intervinieron en el levantamiento de información del estudio consideran que se encuentran de acuerdo en que el tiempo y los recursos de la empresa son utilizados de forma eficiente en el área de trabajo, esto representa el 34,07% del total de los encuestados, no obstante, el 31,11% de encuestados mencionan que no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo ante la gestión de este proceso. Se finaliza que la eficacia es un factor que se puede mejorar en los servidores de la empresa Aguapen E.P., puesto que, se encuentran opiniones divididas en los servidores que laboran en la organización, en este sentido se pueden generar procesos de cambios que permitan maximizar los procesos que, aumentarían la eficiencia.

**Pregunta 21:** ¿Cree usted que la experiencia que posee es considera a la hora de ejecutar un proceso operativo en el área de trabajo?

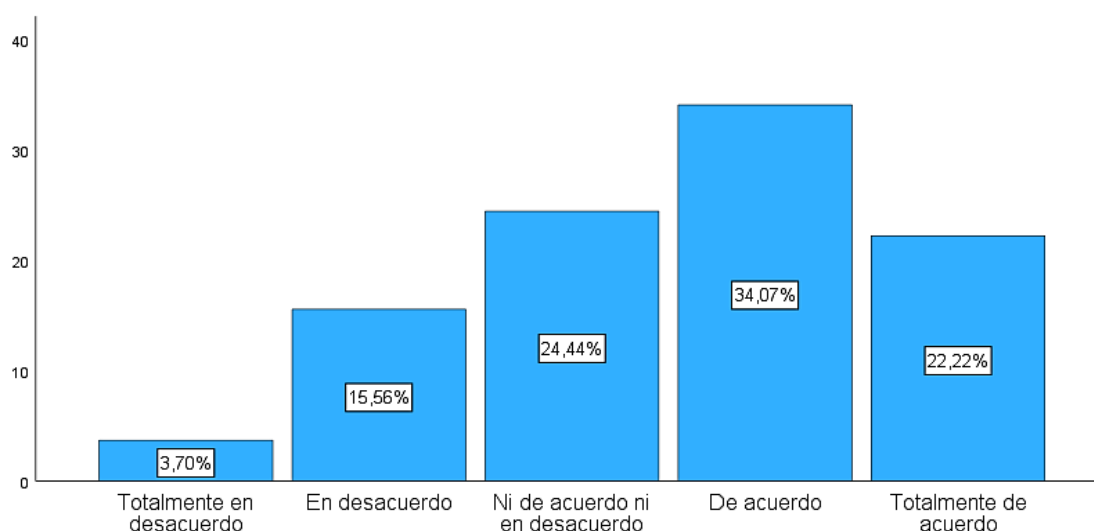
**Tabla 25.**

*Experiencia Laboral*

	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	5	3,7%
En desacuerdo	21	15,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	24,4%
De acuerdo	46	34,1%
Totalmente de acuerdo	30	22,2%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Figura 21.**

*Experiencia Laboral*



En base a la **Tabla 25** y **Figura 21** se observa que la mayor cantidad de personas que intervinieron en la recopilación de datos consideran que la experiencia es un factor que se tiene presente a la hora de ejecutar un proceso operativo en el área de trabajo, esto representa el 34,07% de trabajadores, sin embargo, solo el 3,7% de trabajadores se encuentran totalmente en desacuerdo ante este proceso. Se concluye que la experiencia laboral es un factor que se tiene presente en los servidores de la empresa Aguapen E.P., esto facilita la toma de decisiones a la hora de ejecutar las actividades que cada uno de los servidores desarrollan, no obstante, es una cualidad que se puede fortalecer aplicando diversos métodos para maximizarla.

### 3.3. Análisis de resultados de entrevistas

**Figura 22.**

*Resultados de entrevistas, variable gestión administrativa*



En base a los resultados obtenidos de acuerdo al levantamiento de información de naturaleza cualitativa y su respectivo procesamiento, como se visualiza en la **Figura 22** se identifican diversas similitudes en las opiniones emitidas respecto a la gestión administrativa. En este sentido, se menciona que la empresa se encuentra trabajando para que el personal conozca los objetivos de la institución que se quiere cumplir, así como los objetivos departamentales y que tengan el sentido de pertenencia en la institución. No obstante, se indica que falta más comunicación por parte de la institución al momento de ingreso, como protocolos de inducción que permitan a los nuevos elementos conocer más de la empresa y de sus políticas.

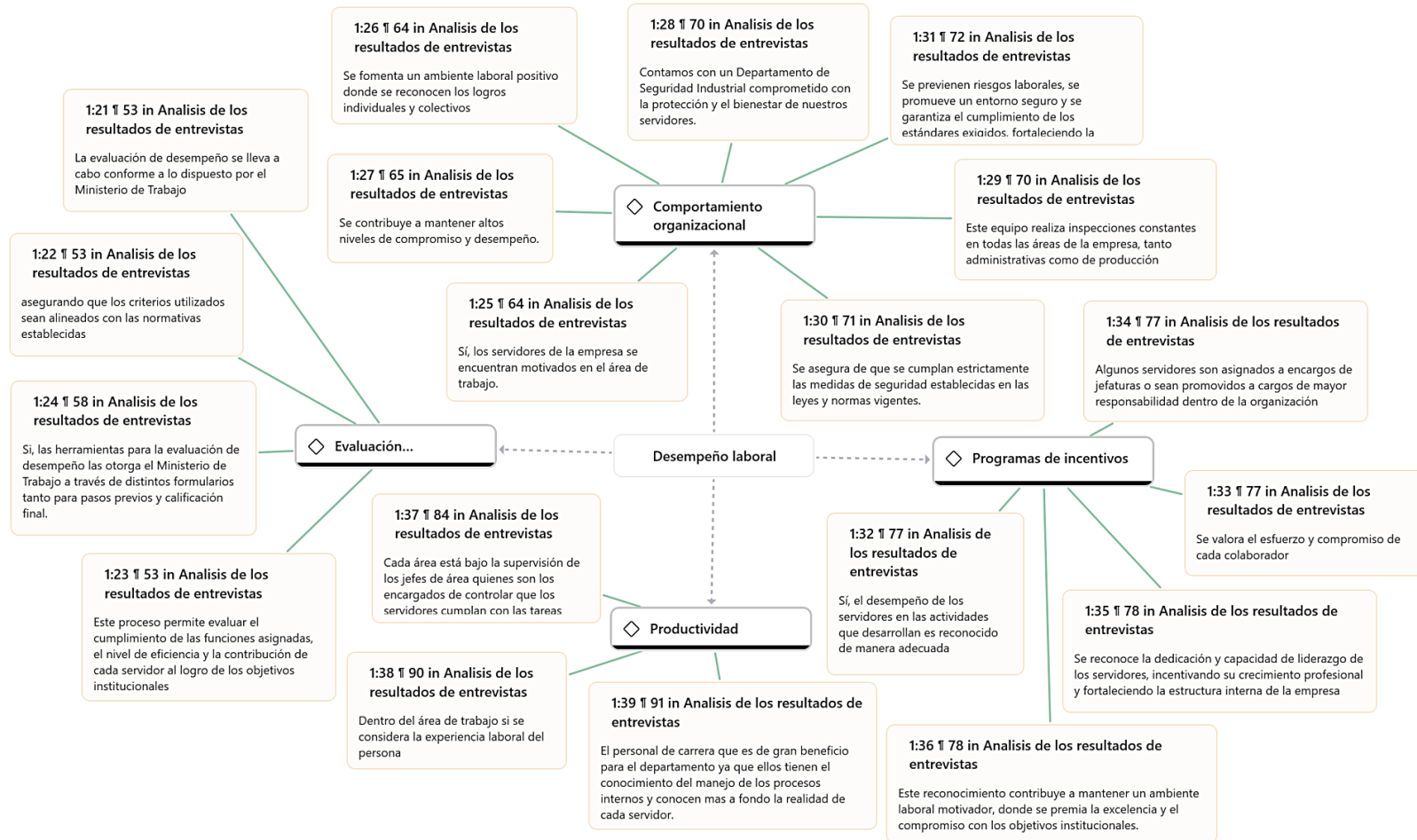
Por otro lado, se expresa que la empresa cuenta con una estructura organizacional obsoleta, por lo cual se está empezando a trabajar en un proceso de reestructuración que permita crear los diferentes instrumentos que de acuerdo a la Ley Orgánica del Servicio Público. En base a esto, se busca tomar en cuenta la asignación de tareas en función de las competencias de los servidores, es fundamental garantizar que dichas responsabilidades estén alineadas con las funciones previamente establecidas en los contratos firmados por cada servidor.

De la misma forma, se han implementado canales efectivos para el intercambio de información, lo que permite una coordinación fluida y una respuesta ágil a las necesidades del equipo. Además, se fomenta un ambiente de colaboración y diálogo abierto, donde cada servidor tiene la oportunidad de expresar sus ideas y contribuir al desarrollo de las tareas asignadas. Gracias a esta comunicación efectiva, se optimizan los procesos y se fortalecen las relaciones laborales, generando un entorno productivo y armonioso.

Por último, el método implementado para mantener el control en el cumplimiento de los procesos internos de los servidores del área de trabajo es adecuado y ha demostrado ser efectivo para garantizar la organización y el cumplimiento de las tareas asignadas. Asimismo, los conflictos que surgen en el área de trabajo son gestionados de forma oportuna, priorizando el diálogo como la herramienta principal para la resolución. Se fomenta un ambiente de comunicación abierta y respetuosa, lo que permite que las diferencias sean atendidas de manera efectiva, buscando soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.

**Figura 23.**

*Resultados de entrevistas, variable desempeño laboral*



En virtud de los datos obtenidos a través del levantamiento de información, se puede observar en la **Figura 23**, las opiniones emitidas direccionadas al desempeño laboral que radica en la empresa. En este sentido, se menciona que La evaluación de desempeño se lleva a cabo conforme a lo dispuesto por el Ministerio de Trabajo, asegurando que los criterios utilizados sean alineados con las normativas establecidas. Este proceso permite evaluar el cumplimiento de las funciones asignadas, el nivel de eficiencia y la contribución de cada servidor al logro de los objetivos institucionales.

Por otro lado, la empresa con un Departamento de Seguridad Industrial que se compromete con la protección y el bienestar de los servidores. Este equipo se encarga de realizar inspecciones constantes en todas las áreas de la empresa, tanto administrativas como de producción, asegurándose de que se cumplan estrictamente las medidas de seguridad establecidas en las leyes y normas vigentes. Gracias a su labor, se previenen riesgos laborales, se promueve un entorno seguro y se garantiza el cumplimiento de los estándares exigidos, fortaleciendo la cultura de prevención dentro de la organización.

De la misma forma, el desempeño de los servidores en las actividades que desarrollan es reconocido de manera adecuada. Se valora el esfuerzo y compromiso de cada colaborador, lo que permite que, en diversos casos, algunos servidores sean asignados a encargos de jefaturas o sean promovidos a cargos de mayor responsabilidad dentro de la organización. Estas decisiones reflejan el reconocimiento a la dedicación y capacidad de liderazgo de los servidores, incentivando su crecimiento profesional y fortaleciendo la estructura interna de la empresa. Además, este reconocimiento contribuye a mantener un ambiente laboral motivador, donde se premia la excelencia y el compromiso con los objetivos institucionales.

Para finalizar, Dentro del área de trabajo si se considera la experiencia laboral del personal, en especial el personal de carrera que es de gran beneficio para el departamento ya que ellos tienen el conocimiento del manejo de los procesos internos y conocen más a fondo la realidad de cada servidor.

### 3.4. Validación de la hipótesis

#### Hipótesis alternativa

**H1:** La gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

#### Hipótesis nula

**H0:** La gestión administrativa no influye en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

#### 3.4.1. Cálculo del Coeficiente de Correlación de Pearson

**Tabla 26.**

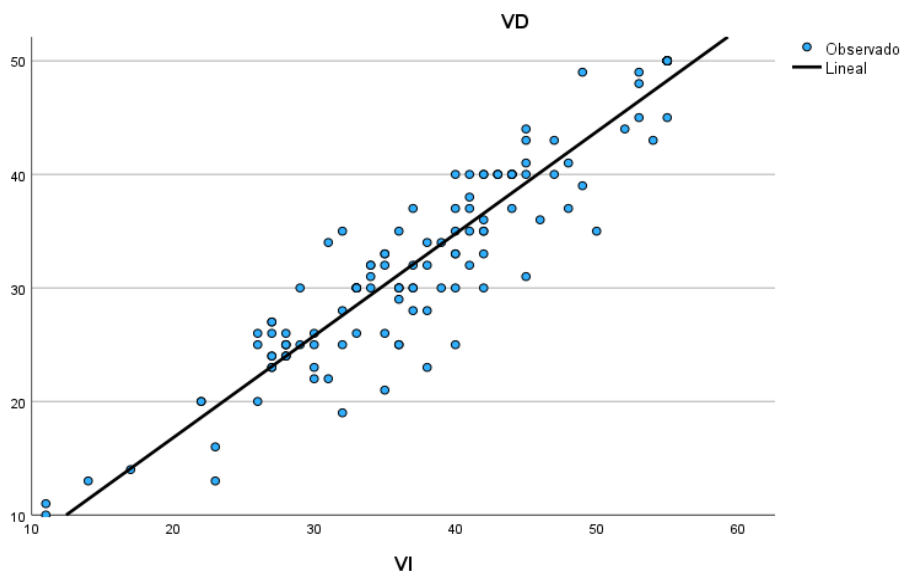
*Coeficiente de Correlación de Pearson*

		VI	VD
VARIABLE INDEPENDIENTE	Correlación de Pearson	1	0,938
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	135	135
VARIABLE DEPENDIENTE	Correlación de Pearson	0,938	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	135	135

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 24.**

*Grafica de dispersión variable independiente y dependiente*



El análisis del coeficiente de correlación de Pearson se lo realizó mediante la aplicación del programa estadístico IBM, SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) utilizando una ponderación de tipo ordinal establecidas de la siguiente manera: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo, para las 21 preguntas de la encuesta de selección múltiple.

De acuerdo a la Tabla 26 este proceso de comprobación brindó como resultado un coeficiente de 0,938, lo que significa una relación lineal positiva fuerte entre la variable independiente y la variable dependiente, significa que se acepta la hipótesis alternativa de la investigación, en este sentido, se puede mencionar que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

Por otro lado, el valor de significancia del ejercicio indica que la relación que existe entre las variables de estudio son estadísticamente significativas, con un valor de 0.000 que significa que la probabilidad de que esta relación haya ocurrido por azar es menor que el 0.01, el cual es un nivel de significancia típico, este suceso puede confirmar que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa.

En base a la Figura 24 existe una relación positiva, además de visualizar una tendencia ascendente, en este sentido, existe un incremento en la variable independiente y la variable dependiente de forma bilateral. Por otro lado, la línea de regresión se encuentra ajustada a los datos obtenidos, gran parte de los puntos se encuentran relativamente cerca de la línea, lo que indica que el modelo lineal es el adecuado para mostrar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

### **3.5. Discusión**

De acuerdo al levantamiento de información se pudo entender el comportamiento de las variables del estudio en los 135 servidores que laboran en la empresa Aguapen E.P., además de conocer el nivel de relación que mantienen ambas variables. En virtud de la gestión administrativa se observa que el 33,33% de servidores se encuentran de acuerdo en cómo la empresa implementa estrategias para alcanzar los objetivos, por otro lado, el 40,74% de ellos expresan que están de acuerdo en cómo los objetivos de la empresa son expresados, de la misma forma, el 30,3% mencionan que se encuentran de acuerdo en cómo son comunicadas las políticas de la organización, asimismo, el 32,59%

se encuentran de acuerdo en la estructura organizacional de la empresa. Sin embargo, el 29,63% mantiene una opinión indefinida en la división del trabajo que existe en la empresa, por otro lado, 30,37% de servidores se encuentran de acuerdo en que existe responsabilidad en los servidores de la empresa, de la misma forma, el 31,85% de servidores expresan están de acuerdo en cómo se ejerce la autoridad de los supervisores de cada área de trabajo, de la misma manera, el 32,6% de servidores mantienen una postura neutra en el proceso de comunicación que existe en la empresa, no obstante, el 31,85% de trabajadores menciona que se encuentran de acuerdo en que los supervisores de cada área si poseen capacidades de liderazgo. Existe una semejanza de porcentaje de 31,85% de servidores que se encuentran de acuerdo y con los que mantienen una postura neutra en los mecanismos que se llevan a cabo para mantener un control en la organización, por último, el 30,37% de servidores expresan que se encuentran de acuerdo en la forma en cómo se solucionan los conflictos internos de la organización.

Por otro lado, en el desempeño laboral el 29,63% de servidores están de acuerdo en que se realiza evaluación de desempeño cada cierto periodo de tiempo, no obstante, el 29,63% de servidores se encuentran en desacuerdo en los métodos utilizados para evaluar el desempeño, de la misma forma, el 31,11% de servidores no poseen una respuesta definida acerca de que la empresa promueva prácticas de motivación, sin embargo, el 33,33% de trabajadores mencionan que si existe colaboración de parte de los colaboradores. El 33,33% de servidores indican que están de acuerdo con las condiciones laborales, haciendo referencia a la satisfacción laboral, por otro lado, el 26,67% de servidores mencionan que no están de acuerdo con los reconocimientos por el desempeño que brindan, de la misma manera, el 27,7% de servidores no tienen una respuesta definida con los métodos de compensación que existe en la empresa. Por último, el 31,85% de servidores poseen un criterio neutro en que las tareas son cumplidas en el tiempo establecido, sin embargo, el 34,07% indican que los recursos brindados por la organización son utilizados de forma eficiente, para finalizar, el 34,44% de servidores están de acuerdo en que la experiencia es considerada a la hora de ejecutar un proceso. En virtud de los resultados, se puede observar que existen diversas preguntas donde no se llega a un nivel de conformidad alto, resulta necesario considerar cada uno de estos factores aspectos. En este sentido, surge la necesidad de mejorar los procesos donde

intervienen los servidores de la empresa Aguapen E.P., fortaleciendo la gestión administrativa y el desempeño laboral.

En relación a la investigación realizada por Panchana. (2019) acerca del desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto de Seguridad Social, IESS en la provincia de Santa Elena, se puede mencionar de acuerdo a los integrantes de esta institución que el desempeño laboral radica en parte en las capacitaciones que se brindan, además la gestión administrativa de los directivos mantienen un trato respetuoso con los trabajadores, lo que permite desarrollar las funciones con seguridad, por otro lado, el sistema de reconocimientos posee vacíos a la hora de valorar la dedicación, el esfuerzo o el tiempo de cada actividad que se debe desarrollar, por otro lado, la eficiencia radica en el uso de los recursos, donde si se les da un excelente uso, de la misma manera, se mantiene una opinión neutra acerca de las practicas que se llevan a cabo para impulsar el trabajo en equipo, por último, se mantiene un excelente control en las funciones que desarrollan cada uno de los trabajadores. La investigación realizada en la empresa Aguapen E.P. donde interviene los servidores públicos, muestran un escenario similar en relación a las variables y dimensiones investigadas, donde si se realizan evaluación de desempeño cada cierto periodo de tiempo, sin embargo, no existe un reconocimiento por el desempeño que mantienen al ejecutar cada uno de las actividades, de la misma forma, la eficiencia tiene un resultado positivo, puesto que se usan los recursos de forma eficiente, por último, la división del trabajo no es la mejor y el control que se brinda en los procesos administrativos es un aspecto que se puede mejorar. Es necesario conocer cada una de las cualidades de las variables de investigación para diseñar un mecanismo que permitan mejorar estos aspectos, debido a que, existen procesos administrativos que se pueden fortalecer con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los servidores.

## Propuesta

### Estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

## Diagnostico

En virtud del levantamiento de información y su análisis, se puede evidenciar los factores que influyen de forma negativa al desempeño laboral en los servidores de la empresa Aguapen E.P. En este sentido, se demuestra que los servidores deben fortalecer los procesos que involucran el desempeño laboral, motivo por el cual es fundamental implementar estrategias o acciones que permitan aumentar este índice, con la finalidad de mejorar la productividad de la organización.

Para diseñar las estrategias para la mejora del desempeño laboral en los servidores de la empresa Aguapen E.P. se consideraron los resultados obtenidos a través de las encuestas y entrevistas, además de identificar de forma individual los puntos críticos donde se deben implementar acciones que permitan aumentar el desempeño, con la finalidad de tener un modelo de estrategias clave para mejorar este aspecto.

En este sentido se puede presentar la siguiente Matriz FODA:

**Tabla 27.**

*Matriz FODA Aguapen E.P.*

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecimiento de objetivos organizacionales</li><li>• Excelente responsabilidad y liderazgo de supervisores</li><li>• Estructura organizacional funcional</li><li>• Trabajo en equipo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Métodos inapropiados para medir el desempeño</li><li>• Baja motivación de servidores</li><li>• Comunicación interna ligeramente inestable</li><li>• Disconformidad en los métodos de compensación y reconocimientos</li></ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecimiento de mecanismos de control interno</li><li>• Implementación de sistemas de reconocimiento</li><li>• Mejora en los procesos comunicativos verticales</li><li>• Aprovechamiento del compromiso de los servidores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crisis económica</li><li>• Cambios en la legislación</li><li>• Presión política</li><li>• Dificultad en la adopción de nuevas tecnologías</li></ul>

## **Fundamentación**

En base de que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P. resulta necesario el diseño de estrategias que permitan mejorar el desempeño de cada uno de los servidores. Por lo tanto, a continuación se presentan las siguientes estrategias enfocadas a aumentar el desempeño laboral a través de acciones, procesos y actividades que se pueden aplicar.

El **objetivo general** consiste en presentar un diseño de estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

## **Desarrollo**

Las estrategias de gestión administrativa están enfocadas en mejorar el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P., no obstante, esta herramienta está sujeta realizar cambios de acuerdo a la necesidad de la organización. Las estrategias se dividen en las siguientes etapas:

**Etapas 1:** Incorporación e inducción de nuevos talentos.

**Etapas 2:** Sistema de incentivos y retención del talento.

**Etapas 3:** Seguimiento y retroalimentación.

Las estrategias diseñadas proponen una modificación en los procesos realizados actualmente por la empresa, su aplicación se encuentra sujeta a cambios de acuerdo a disposiciones y tiempos sugeridos por el área de Dirección de Talento Humano y Gerencia de la empresa Aguapen E.P.

En este sentido, se pueden presentar las siguientes estrategias:

**Tabla 28.**

*Etapa 1: Incorporación e inducción de nuevos talentos.*

N°	Estrategia	Actividad	Descripción	Plan de trabajo	Control	Responsable
1	Incorporación e inducción de nuevos talentos	Proceso de Reclutamiento de personal	Proceso direccionado a atraer aspirantes o candidatos calificados para desempeñar un cargo dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular nuevo perfil de puesto.</li> <li>• Establecer convocatorias.</li> <li>• Solicitar referencias internas al personal.</li> <li>• Programar invitaciones laborales en Universidad e Institutos.</li> </ul>	Trimestral	Dirección Talento Humano
		Proceso de Selección	Proceso que se basa en la elección de los mejores candidatos calificados para seleccionar al más idóneo en relación al cargo que desempeñara en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preseleccionar al 100% de la totalidad de currículos recibidos.</li> <li>• Contactar mediante el uso de teléfono.</li> <li>• Realizar una entrevista presencial o en línea preseleccionar al candidato.</li> <li>• Realizar un test psicológico y psicotécnico vía web (máx. 1 hora) de plazo de envío desde su recepción.</li> </ul>	Trimestral	Dirección Talento Humano

---

Proceso de contratación	Proceso que se basa en establecer un acuerdo formal entre la empresa y los candidatos para desempeñar un cargo en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar documentos personales del candidato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia de Cedula de identidad</li> <li>- Copia de certificados de nivel de estudio</li> <li>- CV actualizado</li> </ul> </li> <li>• Firma de declaraciones juradas y otros elementos requeridos por la institución.</li> <li>• Firma del contrato.</li> </ul>	Trimestral	Dirección Talento Humano
Proceso de inducción	Proceso que se basa en brindar información inicial necesaria sobre el cargo que desempeñará el candidato, que le permitirá de manera más eficiente en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del video institucional</li> <li>• Inducción de los objetivos organizaciones</li> <li>• Inducción del Manual de funciones</li> <li>• Supervisión de supervisor una vez por semana</li> </ul>	Trimestral	Dirección Talento Humano

---

**Tabla 29.**

*Etapa 2: Sistema de incentivos y retención del talento.*

Nº	Estrategia	Actividad	Descripción	Plan de trabajo	Medios	Control	Responsable
2	Sistema de incentivos y retención del talento.	Programa de incentivos	Programa no monetario que busca beneficiar de forma justa el desempeño de cada servidor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptar la jornada laboral para personal que lleve estudios.</li> <li>• Posibilidad de ascenso desde el primer año de labores.</li> <li>• Convenios institucionales con empresas educativas.</li> </ul>		Mensual	Dirección Talento Humano
		Programa de capacitación	Programa que busca fortalecer conocimientos y habilidades de cada servidor para el puesto laboral que ejerce.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de mejora de habilidades:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoconocimiento y autoestima</li> <li>- Inteligencia emocional</li> <li>- Liderazgo y trabajo en equipo</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Servicio al cliente</li> </ul> </li> </ul>		Mensual	Dirección Talento Humano

Programa de motivación laboral	Programa que busca mejorar la calidad laboral de los servidores de la empresa, además de incrementar el nivel de autoestima y desarrollar profesionalmente el potencial de cada uno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones personalizadas para conocer sus intereses e inquietudes y dar soluciones a los problemas.</li> <li>• Reconocer sus logros y el esfuerzo de entrega en la organización.</li> <li>• Charlas de autorrealización laboral</li> </ul>	Semestral	Dirección Talento Humano
--------------------------------	--	---	-----------	--------------------------

**Tabla 30.**

*Etapas 3: Seguimiento y retroalimentación.*

N°	Estrategia	Actividad	Descripción	Plan de trabajo	Medios	Control	Responsable
3	Seguimiento y retroalimentación	Sistema de seguimiento y retroalimentación	Proceso que se basa en monitorear las labores de los servidores con la finalidad de identificar debilidades y proporcionar retroalimentación.	Se propone medir al colaborador con los siguientes KPI: - Tiempo de capacitación. - Tiempo en alcanzar metas. - Ausentismo e impuntualidad. - Tiempo de vacantes pendientes de cubrir.		Mensual	Dirección Talento Humano

**Presupuesto de las estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño laboral.**

**Tabla 31.**

*Presupuesto Etapa 1: Incorporación e inducción de nuevos talentos*

<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Indicador</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
1	Proceso de Reclutamiento de personal	Formular nuevo perfil de puesto.	Guía metodológica para el diseño de perfil de puestos	\$10,00	
		Convocatorias.	Anuncios web y diarios	\$10,00	
		Invitaciones laborales en Universidad	Cartas de invitación	\$25,00	
2	Proceso de Selección	Etapa de selección	Rubricas de pre selección	\$10,00	
		Exámenes psicológicos y psicotécnicos	Test	\$20,00	
		Entrevista	Rubrica de entrevista	\$10,00	
3	Proceso de contratación	Solicitar documentos personales del candidato.	Rubrica de recepción	\$10,00	<b>\$344,00</b>
		Firma de declaraciones juradas.	Declaraciones juradas firmadas	\$25,00	
		Firma del contrato.	Legalización de contrato	\$94,00	
4	Proceso de inducción	Presentación del video institucional	Proyectores	\$100,00	
		Charlas de inducción	Rubrica de inducción	\$10,00	
		Capacitación del Manual de funciones	Viáticos	\$10,00	
		Supervisión	Rubrica de supervisión	\$10,00	

**Tabla 32.***Presupuesto Etapa 2: Sistema de incentivos y retención del talento.*

N°	Actividad	Descripción	Indicador	Costo Unitario	Total
1	Programa de incentivos	Incentivos no monetarios.	Valores de consumo	\$10,00	
2	Programa de capacitación	Capacitación de habilidades	Proyector y moderador	\$250,00	
		Taller de habilidades	Certificado	\$30,00	
					<b>\$650,00</b>
3	Programa de motivación	Reuniones personalizadas.	Proyector	\$100,00	
		Reconocimientos de logros	Reconocimientos	\$10,00	
		Capacitación de autorrealización	Proyector y moderador	\$250,00	

**Tabla 33.***Presupuesto Etapa 3: Seguimiento y retroalimentación.*

N°	Actividad	Descripción	Indicador	Costo Unitario	Total
1	Seguimiento y control del talento humano	Implementación de indicadores.	Balanced Scorecard o cuadro de mando Integral	\$600,00	<b>\$600,00</b>

**Tabla 34.***Presupuesto total de la estrategia*

N°	Estrategia	Costo	Total
1	Etapa 1: Incorporación e inducción de nuevos talentos	\$344,00	
2	Etapa 2: Sistema de incentivos y retención del talento.	\$650,00	<b>\$1594,00</b>
3	Etapa 3: Seguimiento y retroalimentación	\$600,00	

## **CONCLUSIONES**

En base a la investigación realizada de la evaluación de la gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P., se puede concluir que la situación actual de la organización mantiene puntos débiles en el desarrollo del desempeño laboral de los servidores, lo que genera que no se alcancen los objetivos de la mejor manera, sin embargo, estas cualidades se pueden mejorar a través de estrategias que permitan maximizar los procesos.

Por otro lado, los aspectos que influyen en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P. radican en las prácticas de motivación de parte de la organización, los métodos para evaluar el desempeño, los reconocimientos y métodos de compensación, lo que genera que las tareas no se cumplan en el tiempo establecido, entre otros aspectos. No obstante, se pueden rescatar puntos positivos de la investigación, además de diseñar estrategias que permitan impulsar o fortalecer estos aspectos.

Por último, en virtud de los resultados de la investigación realizada se conocieron los puntos débiles en relación al desempeño laboral, lo que permitió diseñar estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño laboral, las estrategias se dividen en etapas que brindan la oportunidad de mejorar las cualidades de los servidores de la empresa Aguapen E.P.

## **RECOMENDACIONES**

Incentivar practicas o estrategias que permitan maximizar procesos de desempeño laboral en los servidores de la empresa Aguapen E.P., es una actividad que involucra todo el personal que labora en la organización.

Gestionar y evaluar el desempeño de los servidores, con la finalidad de crear o ajustar planes de desarrollo individuales de acuerdo a las necesidades de cada uno, que permita aprovechar el potencial profesional y garantizar un correcto funcionamiento en las actividades que se desarrollan en la organización.

Utilizar las herramientas necesarias para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P. fortaleciendo los procesos de incorporación e

inducción de talentos, los sistemas de incentivos y retención del talento y, brindar seguimiento y retroalimentación.

## REFERENCIAS

- Álvarez, M. K., Martínez, P. G., & García, Á. A. (2021). La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. *Publicaciones E Investigación, Vol. 15 Núm. 1*.
- Ayoví, C. J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), Vol. 4 Núm. 10 (4)*, 58-76.
- Banco Central del Ecuador. (2018). *Rendición de cuentas 2018*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2018-MINTUR.pdf>
- Calle, A. D., Erazo, Á. J., & Narváez, Z. C. (2020). Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, vol. 5, núm. 10*, 514-544.
- Capriotti, P. (2021). *DircomMAP. Dirección Estratégica de Comunicación*. Barcelona: Bidireccional.
- Castillo, M. J., Erazo, Á. J., Narváez, Z. C., & Torres, P. M. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. *Visionario Digital, Vol. 3 No. 2.1* , 159-188.
- Corea, S. R., Saldaña, C. A., Salazar, H. O., Correa, J. R., Arévalo, P. F., & Orbe, R. E. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(3)*, 3805-3823.
- Corona Lisboa, J. (febrero de 2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Medisur, 14(1)*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es&nrm=iso)

- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60.
- de la Cuesta Benjumea, C. (Jul-Sep de 2015). LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: DE EVALUARLA A LOGRARLA. *Florianoópolis*, 24(3), 883-890. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0104-070720150001150015>
- Dolores, R. E., Salazar, G. J., & Valdivia, R. M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, Vol. 13 Núm. 26 .
- Dulce, A. R. (2019). Los incentivos laborales de los colaboradores en la Municipalidad provincial del Santa. *Universidad Cesar Vallejo*.
- Fasabi, J. B., & Bardales, J. M. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753.
- Fuentes, G. L., & Guanoluisa, M. M. (2019). La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 80.
- Geraldo, C. L., Mera, S. A., & Rocha, P. E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156–174.
- Gómez, M. C., & Lazarte, B. C. (2019). CONTROL INTERNO. *Universidad Nacional de Tucuman*.
- Irving, T. S., & Palacios, B. R. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86–98.
- Iturralde Durán, C. (2019). Los paradigmas del desarrollo y su evolución: Del enfoque económico al multidisciplinario. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 7-23. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.01>.

- Jama, Z. V. (2019). Importancia de la planeación estratégica en empresas en el siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(10), 35-57.
- Lindsay, M. P., Sánchez, D. K., & Delgado, B. J. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Vol. 5 Núm. 2 , 1679-1700.
- Lopez, R. C. (2012). *Proceso administrativo*. Estado de México.: RED TERCER MILENIO S.C. .
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
- Mendez, J. C., & Mendez, M. A. (2021). El Balanced Scorecard y su efecto en el desempeño de las organizaciones.
- Mora, R. J., & Mariscal, R. Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Moran, R. C., Corzo, E. d., Quispe, J. F., & Diaz, D. Z. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana . *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583.
- Murillo, V. G., García, S. M., & González, C. C. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (58), 19-40.
- Ocampo, U. W., Huilcapi, M. N., & Cifuentes, R. A. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), 114–137.
- Ortiz, L. L. (2020). Evaluación de Desempeño como Factor Estratégico para Rendimiento Académico del Docente Universitario. *Revista Scientific*, vol. 5, núm. 15, 336-349.

- Panchana, T. M. (2019). El desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS en la provincia de Santa Elena. *La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena*, 103 p.
- Panduro, R. J., Chávez, S. R., Prado, C. M., Aliaga, C. D., & Ochoa, P. F. (2020). *Gestión administrativa de una empresa*. Guayaquil-Ecuador: © 2020, Editorial Grupo Compás.
- Piedra, J. F., Altamirano, K. A., Espinoza, W. H., & Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.
- Pineda, H. A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial. *Revista GEON: Gestión - Organización - Negocios.*, ISSN-e 2346-3910, Vol. 7, N° 1, 9-25.
- Piza Burgos, N. D., Amaiquema Marquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459. Obtenido de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista espacios*, 41(45), 57-75.
- Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*, 23(3), 45-53.
- Ramírez, M. G., Magaña, M. D., & Ojeda, L. R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 189–208.
- Rangel, M. J., Mata, Z. S., & Franco, Z. R. (2020). La influencia de la estrategia empresarial en el capital intelectual y la innovación de la pequeña y mediana empresa. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en competitividad*, 13, 1099-1115.
- Rivero, R. Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*.

- Rodríguez, N. R., & Orozco, O. N. (2024). GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD PARROQUIAL COLONCHE. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 27(3), 221-230.
- Ruiz, S. E. (2019). El sistema de evaluación 360° y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Felipe Kikuchi & Asociados SAC. *Universidad Ricardo Palma - URP*.
- Salazar, M. L., & Ospina, N. Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas*.
- Sánchez, & Ruano. (2018). Diseño de Productos y servicios turísticos locales HOTI0108. IC .
- Suárez, G. I., Tinajero, J. M., & Jácome, L. I. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando, ISSN-e 1390-9304*.
- Suárez, J. A. (2023). La gestión administrativa de las islas comerciales del malecón de La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022. *La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. 83p.*, 16-17.
- Tejada, E. G., Rengifo, L. R., Boy, B. A., & Rodríguez, C. J. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 66-78.
- Ulate, A. R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. . *Revista Tecnología En Marcha. Vol. 33*, 23-31.
- Zambrano, I. I., Johnson, G. L., Pérez, M. A., & Barzola, 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.

# ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuestas

## **Encuesta dirigida a servidores de la Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN EP**

Escala de Likert:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

### **Variable 1: Gestión Administrativa**

#### **Dimensión: Planeación - Indicador: Estrategias**

**Pregunta 1:** ¿Considera usted que la empresa implementa estrategias con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

#### **Dimensión: Planeación - Indicador: Objetivos**

**Pregunta 2:** ¿Cree usted que los objetivos de la empresa son claros y alcanzables?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

#### **Dimensión: Planeación - Indicador: Políticas**

**Pregunta 3:** ¿Considera usted que las políticas que posee la organización son comunicadas y aplicadas de forma adecuada?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Organización - Indicador: Estructura Organizacional**

**Pregunta 4:** ¿Cree usted que la estructura organizacional que mantiene la empresa es la adecuada en relación al trabajo en equipo?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Organización - Indicador: División de Trabajo**

**Pregunta 5:** ¿Considera usted que la asignación de tareas se encuentra adecuadamente distribuidas en relación a las competencias de los servidores?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Organización - Indicador: Responsabilidad**

**Pregunta 6:** ¿Cree usted que existe responsabilidad de parte de los supervisores dentro del área de trabajo?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Dirección - Indicador: Autoridad**

**Pregunta 7:** ¿Cree usted que la autoridad de parte del supervisor en el área de trabajo se ejerce de forma adecuada y respetuosa?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Dirección - Indicador: Comunicación**

**Pregunta 8:** ¿Considera usted que existe una excelente comunicación con los supervisores en el área de trabajo donde labora?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Dirección - Indicador: Liderazgo**

**Pregunta 9:** ¿Cree usted que los supervisores del área de trabajo brindan un excelente liderazgo para alcanzar los objetivos organizacionales?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Control - Indicador: Control Interno**

**Pregunta 10:** ¿Considera usted que existen mecanismo para mantener un control en el cumplimiento de los procesos internos del área de trabajo?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Control - Indicador: Solución de Conflictos**

**Pregunta 11:** ¿Cree usted que los conflictos que se generan en el área de trabajo son gestionados de forma oportuna?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Variable 2: Desempeño Laboral**

**Dimensión: Evaluación de Desempeño - Indicador: Evaluación 360°**

**Pregunta 12:** ¿Considera usted que la evaluación de desempeño se la realiza en periodos de tiempo adecuados?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Evaluación de Desempeño - Indicador: Balance Scorecard (BSC)**

**Pregunta 13:** ¿Cree usted que la empresa utiliza los métodos adecuados para medir el desempeño laboral de los servidores?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Comportamiento Organizacional - Indicador: Motivación**

**Pregunta 14:** ¿Considera usted que los supervisores de la empresa promueven la motivación en los servidores en cada área de trabajo?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Comportamiento Organizacional - Indicador: Trabajo en Equipo**

**Pregunta 15:** ¿Cree usted que existe colaboración de parte de los servidores en el área donde desarrolla sus actividades?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Comportamiento Organizacional - Indicador: Satisfacción Laboral**

**Pregunta 16:** ¿Considera usted que las condiciones laborales son las adecuadas en el área de abajo donde brinda servicios?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Programas de incentivos - Indicador: Reconocimientos**

**Pregunta 17:** ¿Cree usted que recibe el reconocimiento adecuado por el desempeño que brinda en las actividades que desarrolla?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Programas de incentivos - Indicador: Compensación**

**Pregunta 18:** ¿Se encuentra satisfecho con los métodos de compensación por el desempeño que brinda en la empresa?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Productividad - Indicador: Eficacia**

**Pregunta 19:** ¿Cree usted que las tareas asignadas son realizadas en el tiempo establecido por la empresa?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Productividad - Indicador: Eficiencia**

**Pregunta 20:** ¿Considera usted que el tiempo y los recursos de la empresa son utilizados de forma eficiente en el área de trabajo?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**Dimensión: Productividad – Indicador: Experiencia Laboral**

**Pregunta 21:** ¿Cree usted que la experiencia que posee es considera a la hora de ejecutar un proceso operativo en el área de trabajo?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

Anexo 2: Formato de entrevistas

**Entrevista dirigida a personal directivo Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN EP**

**Variable 1: Gestión Administrativa**

**Dimensión: Planeación - Indicador: Estrategias**

**Pregunta 1:** ¿Considera usted que las estrategias implementadas por la empresa son la adecuadas para alcanzar los objetivos organizacionales?

**Dimensión: Planeación - Indicador: Objetivos**

**Pregunta 2:** ¿Cree usted que los objetivos de la empresa se transmiten de forma clara y precisa a los servidores?

**Dimensión: Planeación - Indicador: Políticas**

**Pregunta 3:** ¿Considera usted que las políticas son comunicadas y aplicadas de forma adecuada a los servidores?

**Dimensión: Organización - Indicador: Estructura Organizacional**

**Pregunta 4:** ¿Cree usted que la estructura organizacional que mantiene la empresa es la adecuada en relación al trabajo que desarrollan los servidores?

**Dimensión: Organización - Indicador: División de Trabajo**

**Pregunta 5:** ¿Considera usted que la asignación de tareas es adecuada en relación a las competencias de los servidores?

**Dimensión: Organización - Indicador: Responsabilidad**

**Pregunta 6:** ¿Cree usted que existe responsabilidad de parte de los servidores a la hora de desarrollar cada una de actividades dentro del área de trabajo?

**Dimensión: Dirección - Indicador: Autoridad**

**Pregunta 7:** ¿Cree usted que existe autoridad en el área de trabajo de los servidores?

**Dimensión: Dirección - Indicador: Comunicación**

**Pregunta 8:** ¿Considera usted que existe una excelente comunicación con los servidores en el área de trabajo donde labora?

**Dimensión: Control - Indicador: Control Interno**

**Pregunta 9:** ¿Considera usted que el método para mantener un control en el cumplimiento de los procesos internos de los servidores del área de trabajo es el adecuado?

**Dimensión: Control - Indicador: Solución de Conflictos**

**Pregunta 10:** ¿Cree usted los conflictos que se generan en el área de trabajo son gestionados de forma oportuna?

**Variable 2: Desempeño Laboral**

**Dimensión: Evaluación de Desempeño - Indicador: Evaluación 360°**

**Pregunta 11:** ¿Considera usted que la evaluación de desempeño dirigida a los servidores se la realiza en periodos de tiempo adecuados?

**Dimensión: Evaluación de Desempeño - Indicador: Balance Scorecard (BSC)**

**Pregunta 12:** ¿Cree usted que se utilizan los métodos adecuados para medir el desempeño laboral de los servidores?

**Dimensión: Comportamiento Organizacional - Indicador: Motivación**

**Pregunta 13:** ¿Considera usted que los servidores de la empresa se encuentran motivados en el área de trabajo?

**Dimensión: Comportamiento Organizacional - Indicador: Trabajo en Equipo**

**Pregunta 14:** ¿Cree usted que existe colaboración de parte de los servidores en el área donde desarrolla sus actividades?

**Dimensión: Comportamiento Organizacional - Indicador: Satisfacción Laboral**

**Pregunta 15:** ¿Considera usted que las condiciones laborales son las adecuadas en el área de abajo?

**Dimensión: Programas de incentivos - Indicador: Reconocimientos**

**Pregunta 16:** ¿Cree usted que se reconoce de forma adecuada el desempeño que brindan los servidores en las actividades que desarrollan?

**Dimensión: Programas de incentivos - Indicador: Compensación**

**Pregunta 17:** ¿Los métodos de compensación por el desempeño que brindan los servidores se ajustan a las competencias de cada uno?

**Dimensión: Productividad - Indicador: Eficacia**

**Pregunta 18:** ¿Cree usted que las tareas asignadas a los servidores son realizadas en el tiempo establecido por la empresa?

**Dimensión: Productividad - Indicador: Eficiencia**

**Pregunta 19:** ¿Considera usted que el tiempo y los recursos de la empresa son utilizados de forma eficiente en el área de trabajo?

**Dimensión: Productividad – Indicador: Experiencia Laboral**

**Pregunta 20:** ¿Cree usted que la experiencia que poseen los servidores es utilizada de forma adecuada a la hora de ejecutar un proceso operativo en el área de trabajo?

Anexo 3: Formato de entrevistas

Tema	Objetivo General	Objetivos Especifico	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Evaluación de la gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral de los servidores de AGUAPEN E.P.: Análisis de resultados semestrales durante el año 2024	• Evaluar la gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la situación actual de la gestión administrativa de los servidores de la empresa Aguapen E.P.</li> <li>• Identificar los aspectos que influyen en el desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.</li> <li>• Diseñar estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño laboral de los servidores de la empresa Aguapen E.P.</li> </ul>	V1: Gestión administrativa	Planeación	Estrategias	Encuesta - Entrevista
					Objetivos	
					Políticas	
				Organización	Estructura Organizacional	
					División de trabajo	
					Responsabilidad	
				Dirección	Comunicación	
					Autoridad	
			Liderazgo			
			Control	Control Interno		
				Solución de conflictos		
			V2: Desempeño laboral	Evaluación de desempeño	Evaluación 360°	
					Balance Scorecard (BSC)	
				Comportamiento organizacional	Motivación	
					Trabajo en equipo	
					Satisfacción Laboral	
Programas de incentivos	Reconocimientos					
	Compensación					
Productividad	Eficiencia					
	Eficacia					
	Experiencia laboral					