

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1686>

Gestión administrativa y el clima laboral en la cadena hotelera del Cantón Salinas

Administrative management and the work environment in the hotel chain of the Salinas Canton

Kristhel Sandoya Yépez

ludys.sandoyayepes@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-3573-2933>

Universidad Estatal Península de Santa Elena
La Libertad – Ecuador

Myriam Sarabia Molina

msarabia@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-6402-5982>

Universidad Estatal Península de Santa Elena
La Libertad – Ecuador

Artículo recibido: 20 de enero de 2024. Aceptado para publicación: 12 de febrero de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La gestión administrativa es una herramienta fundamental para el crecimiento y desarrollo económico de toda empresa, esta gestión influye de manera significativa en las actividades diarias que realizan los colaboradores ayudando o no a mejorar el clima laboral. Este artículo, tiene como objetivo general analizar la gestión administrativa y el clima laboral de colaboradores en la cadena hotelera del cantón Salinas. Empleando una metodología de carácter descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativo. A su vez, la población total de este artículo fue de 596 hoteles por muestreo aleatorio simple, la muestra conseguida fue de 234; esta se dividió en 87 administradores y 147 colaboradores. El instrumento de recolección de información utilizado se elaboró con escala de Likert y fue dividida en 8 preguntas para el área administrativa y 10 preguntas para recepcionistas - ama de llaves. Finalmente, dentro de los resultados obtenidos, se pudo evidenciar, que, la mayor parte de administradores y colaboradores son de género femenino, además, de constatar que, los recursos no son manejados de forma eficiente, lo que indica una gestión administrativa deficiente. Por otro lado, la carencia de liderazgo y comunicación entre administradores – colaboradores ha causado un clima laboral tenso, generando un atraso en el cumplimiento de los objetivos establecidos tanto a corto como a largo plazo. Al mismo tiempo, se presenta una desmotivación por parte del personal, debido a que, no obtienen algún tipo de reconocimiento o remuneración por su labor realizada.


Palabras clave: empresa turística, desempeño, calidad, crecimiento económico, comunicación

Abstract

Administrative management is a fundamental tool for the growth and economic development of any company. This management significantly influences the daily activities carried out by employees, helping or not to improve the work environment. The general objective of this article is to analyze the administrative management and the work environment of collaborators in the hotel chain of the Salinas canton. Using a descriptive-correlational methodology, with a quantitative approach. In turn, the total population of this research was 596 hotels by simple random sampling, the sample obtained

was 234; This was divided into 87 administrators and 147 collaborators. The information collection instrument used was developed with a Likert scale and was divided into 8 questions for the administrative area and 10 questions for receptionists - housekeepers. Finally, within the results obtained, it was evident that many administrators and collaborators are female, in addition to verifying that resources are not managed efficiently, which indicates poor administrative management. On the other hand, the lack of leadership and communication between administrators - collaborators has caused a tense work environment, generating a delay in the fulfillment of established objectives in both the short and long term. At the same time, there is a lack of motivation on the part of the staff, because they do not obtain any type of recognition or remuneration for their work.

Keywords: tourism company, performance, quality, economic growth, communication

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons 

Cómo citar: Sandoya Yépez, K. (2024). Gestión administrativa y el clima laboral en la cadena hotelera del Cantón Salinas. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (1), 1475 – 1487. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1686>

INTRODUCCIÓN

Henry Fayol, es considerado el padre de la administración moderna. Según (Ruíz, 2020) indica que, los conflictos dentro de la empresa son responsabilidad de gerencia y no solo del nivel operativo. Por otro lado, la gestión administrativa se considera como la acción y efecto de administrar o gestionar un negocio, lo que implica dirigir, gobernar, organizar y ordenar en correspondencia con los objetivos propuestos por la empresa.

Además, cumple una función orientadora hacia la resolución de problemas específicos, por lo tanto, la gestión es un proceso administrativo en el cual se reconocen las siguientes etapas: la planificación, la organización, la dirección, y el control encaminadas hacia la toma de decisiones. A nivel mundial, la gestión administrativa se considera una herramienta fundamental para el desarrollo y el crecimiento económico de toda empresa, esta se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos organizacionales para cumplir el objetivo propuesto a corto, mediano y largo plazo.

A su vez, los autores (Peña et al., 2022) mencionan que, la gestión administrativa tiene como finalidad alcanzar y evaluar sus propósitos con el apropiado uso de los recursos. Cabe destacar, que, el contar con una buena gestión administrativa ayuda a alcanzar las metas establecidas por las sociedades, así también lo indica el autor (Gavilánez et al., 2018) señalando que, la influencia de la gestión administrativa ayuda a conseguir las metas u objetivos de toda empresa.

En Ecuador, la gestión administrativa cumple un rol fundamental en las empresas, organizaciones o instituciones, esta tiene como objetivo principal distribuir de forma eficiente los recursos para obtener un mejor desarrollo económico. Por otro lado, la provincia de Santa Elena cuenta con 3 cantones que son: Santa Elena, La Libertad y Salinas. Cabe mencionar, que, este estudio está dirigido al cantón Salinas, según el (Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas, 2020) Salinas, se considera como el balneario turístico con más importancia en el Ecuador.

Cabe destacar, que, realizar la elaboración de este artículo acerca de la gestión administrativa y clima laboral, ha sido de gran importancia, ya que, se obtuvo conocimientos sobre la distribución eficiente de los recursos para el logro de los objetivos propuestos. A su vez, se conoció cómo influye el comportamiento de los administrativos en su personal y cómo este afecta o beneficia el clima laboral en la cadena hotelera del cantón Salinas. Por otro lado, la problemática que se evidencia dentro del mencionado cantón es la carencia de liderazgo y comunicación entre administradores - colaboradores, generando un clima laboral tenso.

Se recalca, que, varios hoteles no hacen uso de sus manuales organizacionales, ocasionando un desorden en las actividades diarias a realizar por los trabajadores de las diversas áreas. Otra problemática que se evidencia es la duplicación de funciones, debido a que no están claros los roles y responsabilidades de cada cargo. La falla en la optimización de recursos se presenta en varios de ellos, equipos subutilizados, gastos innecesarios, inversiones pendientes con problemas que impiden el desarrollo económico y organizacional en la cadena hotelera.

Es necesario mencionar, que, al contar con una mala administración, las empresas presentan grandes pérdidas económicas. Además, de aumentar la falta de productividad, ocasionando una desorganización en los trabajadores, por lo cual, no aprovecharán los recursos de forma eficiente, contribuyendo de esta manera, a la desmotivación e incluso en ocasiones estas malas acciones llevan a la quiebra a muchas empresas.

Para una mejor comprensión de la problemática presentada en la cadena hotelera del cantón Salinas, es necesario brindar la aportación realizada por autores en cuanto a la gestión administrativa en el Ecuador. El autor (González et al., 2020) indica que, la gestión administrativa se asegura que los

recursos se utilicen de manera eficiente y correcta. Sin embargo, el autor (Ramírez et al., 2017) menciona que, una buena gestión administrativa ayuda al desarrollo y fortalecimiento de toda empresa.

El autor (Pacheco, 2023) manifiesta que, dentro de las principales características de la gestión administrativa, se encuentra: Optimizar la gestión de procesos, motivar a los individuos con la finalidad de producir una sociedad sólida económicamente para perfeccionar las normas sociales. Estas características, contribuyen a mejorar la gestión administrativa dentro de la cadena hotelera, con el propósito de ayudar al desarrollo no solo económico sino también organizacional, donde se priorice la comunicación y respeto.

El autor (Segovia, 2020) alude que, dentro de la clasificación de la gestión administrativa a nivel internacional, se presenta la planificación, organización, control y dirección. (Márquez, 2002) manifiesta que, la planificación implica la selección de objetivos. Mientras que, la organización se considera como la relación establecida entre los recursos humanos y económicos. El control, se encarga de asegurar que las acciones planificadas y la dirección se considera como la fase de todo proceso.

De la misma manera, es necesario conocer el aporte realizado por los autores, de acuerdo con el clima laboral en el Ecuador. Según (Fajardo et al., 2020) señala que, el clima laboral contribuye al desempeño y productividad de los colaboradores. Se recalca, que, contar con un buen clima laboral, ayuda al rendimiento eficiente de sus trabajadores, brindando calidad en cada una de sus actividades realizadas, además, de evitar la creación de conflictos. A su vez, (Macías, 2018) alude que, el clima laboral es el conjunto de actividades que están derechamente unidas con la satisfacción de los trabajadores .

Según (Villar, 2021) indica que, el clima laboral cuenta con varias dimensiones que permiten conocer el estado en el que se encuentra una empresa, entre ellas se encuentran: aspectos organizacionales, estado de ánimo, ambiente de trabajo, desempeño laboral y motivación del personal. El autor (Ortega, 2020) manifiesta que, el clima laboral cuenta con varias características, tales como: ambiente relajado, comunicación libre, comprensión – respeto y sobre todo oportunidad de crecimiento. Todos estos puntos ayudan a que los trabajadores puedan realizar sus funciones de forma eficiente, sin ruidos ni conflictos, brindando un trabajo de calidad.

Por otra parte, según (Ruíz, 2021) argumenta que, el clima laboral en las empresas públicas y privadas del Ecuador han enfrentado grandes desafíos ocasionados por la globalización, para tener una mejor adaptación, debe existir un buen clima laboral que genere confianza y compromiso brindando un impacto positivo en la productividad.

METODOLOGÍA

El presente artículo, fue considerado de tipo correlacional, ya que se conoció el grado de relación que existió entre la variable independiente (Gestión administrativa) y variable dependiente (Clima laboral), de hecho, el autor (Rus, 2020) señaló que, la indagación correlacional midió el grado de relación existente entre las dos variables.

Por otro lado, el diseño de este artículo fue el descriptivo, debido a que se realizó la descripción de la situación que se presentó en la empresa. El autor (Barrera, 2022) mencionó que, la indagación descriptiva se orienta en hallar y mostrar varias peculiaridades del fenómeno o problema, manejando criterios válidos y verificables de la estructura o comportamiento. Además, es de enfoque cuantitativo.

Por consiguiente, el (Ministerio de Turismo, 2022) señaló que, la cadena hotelera del cantón Salinas cuenta con una población total de 596 hoteles. El autor (Westreicher, 2020) aludió que, la población se considera como el conjunto de personas o animales de la misma especie que se encuentran en un momento o lugar definitivo.

Por otro lado, para determinar la muestra óptima a investigar, se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple, (Hernández et al., 2014) indicó que, el muestreo probabilístico es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Tabla 1

Población y resultado de la muestra

Población total	Muestra obtenida	
596	87	Administradores
	147	Recepcionistas – ama de llaves
	234	Total muestra

Nota: tabla realizada con datos obtenidos de la muestra.

A la muestra que se obtuvo, se le aplicó el instrumento de recolección de datos escogido como fue la encuesta, esta permitió recolectar información de manera más efectiva de un determinado grupo de personas, a su vez, ayudó a optimizar tiempo, debido a que, las preguntas muchas veces son de selección, para posteriormente tabular los resultados, (Vivanco, 2019).

Cabe señalar, que, la encuesta que estuvo dirigida a los administradores fue conformada por 8 interrogantes, como edad y género, además, se presentaron 3 preguntas de gestión administrativa y 3 de clima laboral, este instrumento fue realizado desde el 11 hasta el 27 de octubre. Mientras que, las preguntas que se elaboraron a las recepcionistas – ama de llaves, contaban con 10 interrogantes, en el cual, se inició la edad y género, de la misma manera, estuvo conformada por 4 ítems acerca de gestión administrativa y 4 de clima laboral, esta se aplicó desde el 4 hasta el 25 de noviembre.

Ambos métodos, fueron realizados en el horario de la mañana por la menor afluencia de clientes que presentó la cadena hotelera, permitiendo que los administradores como colaboradores cuenten con el tiempo necesario para contestar las preguntas. Por otro parte, la prueba de confiabilidad se utilizó para validar los instrumentos de recolección de información aplicados a los administrativos, recepcionistas y ama de llaves de la cadena hotelera del cantón Salinas. A continuación, se muestra el alfa de Cronbach de ambos instrumentos.

Tabla 2

Alfa de Cronbach administradores

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,983	,983	8

Nota: fiabilidad de las encuestas a administradores obtenida con datos de SPSS.

Tabla 3

Alfa de Cronbach recepcionistas y ama de llaves

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,717	,716	10

Nota: fiabilidad de las encuestas a colaboradores obtenida con datos de SPSS.

Realizar la prueba de confiabilidad permitió conocer la medición de consistencia y la validación del instrumento seleccionado, el cual, contaba con escala Likert. Es necesario recalcar, que, mientras el alfa de Cronbach se acerque a 1, más fiable será el instrumento. El valor que se obtuvo en la tabla 2, de acuerdo con el instrumento realizado para los administradores fue de 0,983, en el cual indicó que la encuesta fue confiable. A su vez, en la tabla 3 el alfa de Cronbach que se obtuvo fue de 0,717, encontrándose en el rango es aceptable.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con la recolección de información a los 87 administradores de la cadena hotelera del cantón Salinas se obtuvieron los siguientes resultados. Es importante destacar, que, de las 8 interrogantes se muestra el análisis de la pregunta 3,4,5,6, 7 y 8 del instrumento.

Tabla 4

Resultados encuestas administrativos

Pregunta	Análisis
Gestión administrativa	
¿Cree usted que, la gestión administrativa equivale al proceso desarrollado por un único responsable cuya finalidad es direccionar el desempeño de los trabajadores?	El grupo encuestado mencionó que, quién guía al personal al cumplimiento de sus funciones es el administrador, coincidiendo con lo que señala González et al., 2020), él es el único responsable, aparte del dueño, de tomar decisiones que beneficien al hotel.
¿El contar con una adecuada gestión administrativa contribuye al logro de los objetivos y al incremento de la productividad de los colaboradores?	Los encuestados señalaron que, una buena gestión contribuye al cumplimiento de los objetivos. Este resultado lo ratifica (Peña et al., 2022), si las actividades se distribuyen adecuadamente, la productividad aumentará.
¿El hotel que usted administra cuenta con un proceso administrativo eficiente?	Los administradores manifestaron que, es fácil verificar si el proceso administrativo se lleva de forma adecuada o no. Coincidiendo con (Segovia, 2020), si este no es llevado de forma eficiente fracasará.
Clima laboral	
¿Cree usted que el estado de ánimo de los trabajadores juega un papel importante en su desempeño y productividad dentro del hotel?	El grupo encuestado argumentó que, un personal con estabilidad emocional sabrá manejar sus emociones, coincidiendo con (Fajardo et al., 2020), apartar los problemas personales de lo laboral, no afecta en el desarrollo de sus funciones y su productividad.
¿Considera usted que, un ambiente de trabajo positivo promueve el crecimiento profesional del personal del hotel?	Un ambiente positivo es fundamental, este promueve el crecimiento profesional, así lo indicó el grupo encuestado. Este criterio lo respalda (Ortega, 2020), un personal con un ambiente relajado, positivo rendirá mejor.

¿Considera importante que la comunicación entre administradores y colaboradores sea abierta, sincera y clara dentro del hotel?	Los administrativos mencionaron que, la comunicación es fundamental, a través de esta se logran acuerdos o se expresan diferencias con su cargo. Una buena comunicación, es sinónimo de confianza, comodidad y desarrollo, así lo respalda (Ortega, 2020).
--	--

Nota: tabla elaborada por Kristhel Sandoya con datos de la encuesta realizada a los administrativos.

De la misma forma, de los 10 ítems realizados a los colaboradores (repcionistas – ama de llaves) de la cadena hotelera, se presenta el análisis de la pregunta 3, 5, 6, 7, 9 y 10.

Tabla 5

Resultados encuesta colaboradores

Pregunta	Análisis
Gestión administrativa	
¿Dentro del hotel que usted labora, se logra coordinar y motivar a las personas para alcanzar objetivos individuales como colectivos?	Los colaboradores señalaron que, son pocos los administrativos que motivan a sus colaboradores. Coincidiendo con (Pacheco, 2023), un personal apoyado y motivado efectuará sus tareas con amor, eficiencia y eficacia.
¿Cree usted que, realizar una adecuada gestión administrativa en el hotel contribuye al incremento de la productividad?	El grupo encuestado señaló que, una adecuada gestión administrativa no solo contribuye a la productividad, incrementa el rendimiento laboral. Este criterio lo respalda (Peña et al., 2022) aludiendo que, una eficiente gestión ayuda al crecimiento o fracaso de las empresas.
Clima Laboral	
¿Cree usted que la satisfacción laboral del personal del hotel está relacionada con las tareas que realizan y su cargo?	Los encuestados mencionaron que, no hay una adecuada distribución de funciones. Un criterio diferente brinda el autor (Macías, 2018) señalando que, el estar en un cargo deseado o realizar las funciones adecuadas aumenta la satisfacción laboral.
¿Cree usted que, los compañeros y gerentes empáticos, respetuosos y comprensivos son la base de un clima de trabajo saludable dentro del hotel?	El personal encuestado aludió que, contar con compañeros, administradores respetuosos y comprensivos asegura el bienestar de un clima laboral; dentro de toda empresa debe primar el respeto para su evolución y desarrollo económico, así respalda (Ortega, 2020).
¿Dentro del hotel que usted trabaja, existe la imparcialidad, el espíritu de equipo e incentivos por la labor realizada?	Los colaboradores indicaron que, dentro de los hoteles no existe la imparcialidad ni incentivos por la labor realizada. El autor (Villar, 2021) establece un criterio diferente mencionando que la imparcialidad, incentivos y espíritu de equipo son importantes para el desarrollo de toda empresa.

Nota: tabla elaborada por Kristhel Sandoya con datos de la encuesta realizada a los colaboradores.

De acuerdo, a las respuestas obtenidas de los administradores de la cadena hotelera, se pudo evidenciar que, la gran mayoría no menciona tener ninguna clase de problema con su gestión administrativa, como se puede verificar en la pregunta 2, en la cual manifestaron que, casi siempre o siempre tiene una buena gestión, además, de indicar que, esta no solo contribuye al logro de los objetivos propuestos por el del hotel sino también al aumento de productividad de los colaboradores.

A su vez, las recepcionistas y ama de llaves indicaron en la pregunta 1 de la encuesta realizada que, a veces se aprovechan los recursos materiales y humanos de forma eficiente, se relaciona esta pregunta

con la 2 de los administradores, debido a que, los altos mando no indican tener alguna clase de problema con la gestión administrativa de su hotel, mientras que, los colaboradores manifiestan todo lo contrario. Cabe destacar que, la función principal de la gestión administrativa es la distribución eficiente de recursos de los hoteles.

De la misma manera, de acuerdo con la pregunta 5 los administradores indicaron que, dentro de su hotel casi siempre se promueve un ambiente de trabajo positivo que contribuye al crecimiento profesional del personal. Sin embargo, existe una discrepancia con las respuestas obtenidas de la encuesta realizada a las recepcionistas y ama de llaves de la cadena hotelera, en la pregunta 3 manifestaron que, a veces los administradores motivan a su personal a alcanzar sus objetivos personales como colectivos.

Por consiguiente, con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores, se realizó la correlación de Pearson y la prueba de hipótesis, como se detalla a continuación:

Tabla 6

Correlación de Pearson

Correlaciones			
		VD	VI
VD	Correlación de Pearson	1	,169*
	Sig. (bilateral)		,041
	N	147	147
VI	Correlación de Pearson	,169*	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	147	147

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Nota: tabla realizada por Kristhel Sandoya con datos de la encuesta.

De acuerdo, con los datos obtenidos en SPSS se pudo determinar que, el valor estadístico de r de Pearson es de 0,169*, lo cual indica que es una correlación significativa, por lo cual, se puede afirmar con un 95% de confianza que, en el ámbito de estudio existe una correlación positiva baja entre la variable gestión administrativa y clima laboral, por lo que, el valor obtenido de la significancia es de 0,041, que está por debajo del 0,05 requerido.

Tabla 7

Prueba de hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	215,108a	64	,000
Razón de verosimilitud	162,294	64	,000
Asociación lineal por lineal	4,154	1	,042
N de casos válidos	147		

Nota: tabla realizada por Kristhel Sandoya con datos de la encuesta.

De acuerdo, a lo obtenido en la significancia asintótica (valor crítico observado) es $0,000 < 0,05$; con este criterio se puede indicar que, como el valor obtenido es menor al resultado esperado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, esta indica lo siguiente: La gestión administrativa y el clima

laboral si se relacionan de manera eficaz con los colaboradores de la cadena hotelera del cantón Salinas.

CONCLUSIÓN

Una gestión administrativa efectiva y un clima laboral positivo son dos elementos esenciales para el éxito y la prosperidad de cualquier organización. Debido a que, una gestión administrativa eficiente garantiza que los recursos y procesos se utilicen de manera óptima, lo que a su vez influye en la satisfacción y el rendimiento laboral de los empleados.

La comunicación en un clima laboral, se considera un factor clave para el rendimiento, la resolución de problemas y el bienestar de los empleados, esto asegura el éxito de los hoteles. Es necesario mencionar, que, fomentar una comunicación abierta, honesta y efectiva debe ser una prioridad para todas las empresas que deseen crear un entorno laboral saludable y sobre todo productivo.

Con la difusión de la propuesta acerca del fortalecimiento del manual de funciones de la cadena hotelera, se pretende mejorar la gestión administrativa y clima laboral, además, de dar a conocer las responsabilidades del administrador al brindar una delegación de funciones de forma eficiente, fomentando de esta manera un ambiente laboral saludable aumentando la productividad y el rendimiento laboral de su personal.

REFERENCIAS

Ballina, F. (2021). ¿Hacia una teoría de la administración en América Latina? Scielo, 31(58). doi:<http://orcid.org/0000-0003-2739-9245>

Barrera, V. (2022). "Clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores". Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Chinga et al. (2023). GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE CATERING DEL CANTÓN PORTOVIEJO, MANABÍ, ECUADOR. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN, 7(12). doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0286>

Fajardo et al. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. Revista científica - Uisrael, 7(1), 153-164. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>

Gavilán et al. (2018). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR. Eumed: Observatorio Economía Latinoamericana. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>

Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas. (2020). Actualización de los estudios y diseños definitivos para la construcción del sistema de alcantarillado para varios sectores de la parroquia Muey. Salinas. Obtenido de https://www.salinas.gob.ec/images/Descargas/procesos-contratacion-publica/alcantarillado/6_MEMORIA_TECNICA.pdf

González et al. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Scielo, 12(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20est%C3%A1%20a,flujo%20de%20informaci%C3%B3n%20sea%20efectivo.

Hernández et al. (2014). Metodología de la Investigación (6 edición ed.). (M. Rocha, Ed.) México: McGraw Hill. Recuperado el 2023, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Macías, C. (2018). La Universidad en Internet. Obtenido de ¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>

Márquez, M. (2002). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS AGROPECUARIAS DE LOS MUNICIPIOS SAN FERNANDO Y BIRUACA DEL ESTADO APURE, EN VENEZUELA. Revista Mexicana de Agronegocios, 6(10). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/141/14101002.pdf>

Ministerio de Turismo. (2022). Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/visualizador>

Ortega, C. (2020). Qué es el clima organizacional. Características e importancia. Obtenido de Questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>

Pacheco, J. (2023). ¿Qué es la Gestión Administrativa? Obtenido de Web y empresas: https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/#Caracteristicas_de_la_gestion_administrativa

Peña et al. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. Dialnet, 8(1), 136 - 151. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>

Peña et al. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(1), 120-131. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/1626/2085/>

Ramírez et al. (2017). La Gestión Administrativa en el desarrollo empresarial. *Eumed*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Ruíz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Scielo*, 17(2). Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002021000200245

Rus, E. (2020). Investigación correlacional. Obtenido de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>

Segovia, C. (2020). Función que realiza la gestión administrativa. Obtenido de *Euroinnova*: <https://www.euroinnova.ec/cual-es-la-funcion-de-la-gestion-administrativa>

Villar, E. (2021). Las dimensiones del clima laboral. Obtenido de *HR Latam*: <https://hrlatam.com/blog/dimensiones-clima-laboral/>

Vivanco, C. (2019). La gestión administrativa en calidad del clima organizacional. *Guía de estrategias administrativas*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Vivanco, C. (2019). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. GUÍA DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil .

Westreicher, G. (1 de Junio de 2020). Población. Obtenido de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta dirigida administradores de la cadena hotelera del Cantón Salinas

Objetivo de la encuesta: Recopilar información que permita analizar la gestión administrativa y el clima laboral de colaboradores en la cadena hotelera del cantón Salinas.

Información Obtenida del: Director(a) Administrativo.

Género: Femenino Masculino

Edad: 25 – 36 años 37 a 46 años 47 – 65 años

En las preguntas se solicita una valoración: (1) como el valor mínimo/negativo y (5) como el valor máximo/positivo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	Puntuación				
Gestión Administrativa					
1. ¿Cree usted que, la gestión administrativa equivale al proceso desarrollado por un único responsable cuya finalidad es direccionar el desempeño de los trabajadores?	1	2	3	4	5
2. ¿El contar con una adecuada gestión administrativa contribuye al logro de los objetivos y al incremento de la productividad de los colaboradores?	1	2	3	4	5
3. ¿El hotel que usted administra cuenta con un proceso administrativo eficiente?	1	2	3	4	5
Clima Laboral					
4. ¿Cree usted que, el estado de ánimo de los trabajadores juega un papel importante en su desempeño y productividad dentro del hotel?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera usted que, un ambiente de trabajo positivo promueve el crecimiento profesional del personal del hotel?					
6. ¿Considera usted importante que la comunicación entre administradores y colaboradores sea abierta, sincera y clara dentro del hotel?					

Anexo 2

Encuesta dirigida a trabajadores de la cadena hotelera del Cantón Salinas

Objetivo de la encuesta: Recopilar información que permita analizar la gestión administrativa y el clima laboral de colaboradores en la cadena hotelera del cantón Salinas.

Datos obtenidos: Área de recepción y Ama de llaves.

Género: Femenino Masculino

Edad: 18 – 25 años 26- 35 años 36-49 años 50 – 63 años

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	Puntuación				
Gestión Administrativa					
1. ¿En el hotel que usted labora, se aprovechan los recursos materiales y humanos de forma eficiente?	1	2	3	4	5
2. ¿En la toma de decisiones del hotel, usted es participe a la hora de planificar, asignar y ejecutar acciones?	1	2	3	4	5
3. ¿Dentro del hotel que usted labora, se logra coordinar y motivar a las personas para alcanzar objetivos individuales como colectivos?	1	2	3	4	5
4. ¿Cree usted que, realizar una adecuada gestión administrativa en el hotel contribuye al incremento de la productividad?	1	2	3	4	5
Clima Laboral					
5. ¿Cree usted que, la satisfacción laboral del personal del hotel está relacionada con las tareas que realizan y su cargo?	1	2	3	4	5
6. ¿El no tener distracciones o ruidos molestos hace que usted se pueda concentrar y completar con las tareas asignadas en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
7. ¿Cree usted que, los compañeros y gerentes empáticos, respetuosos y comprensivos son la base de un clima de trabajo saludable dentro del hotel?	1	2	3	4	5
8. ¿Dentro del hotel que usted labora, existe la imparcialidad, el espíritu de equipo e incentivos por la labor realizada?	1	2	3	4	5