

**Sistema de Gestión en el Desempeño
Organizacional en la Empresa Pública de
Movilidad de Cotopaxi**

**Management System in Organizational
Performance in the Cotopaxi Public Mobility
Company**

Eugenia Mercedes Chasillacta-Amores

Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
fmercedeschasillacta@gmail.com

Sandy Macarena Gancino-Vergara

Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
makacino@gmail.com

Daysi Lucía Viteri-Arias

Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
devi84@live.com

doi.org/10.33386/593dp.2020.6.370

RESUMEN

El ambiente empresarial reviste de gran dinamismo, donde las organizaciones enfrentan un enorme desafío: cumplir con eficiencia y eficacia su dirección, junto a la exigente demanda de clientes por productos y servicios de características y condiciones mejoradas; ante estas circunstancias la administración pública a través de sus empresas procura la modernización de procesos, la sostenibilidad y la prestación de servicios públicos de óptima calidad en beneficio de la colectividad.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la existencia de correlación entre la variable Gestión basada en la aplicación de principios de calidad y el desempeño; desde la percepción de los funcionarios, quienes son los ejecutores de las actividades en la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi.

La modalidad de investigación es no experimental, transversal, correlacional; el trabajo permite diagnosticar la situación actual de la gestión mediante el análisis de seis dimensiones de calidad que intervienen en el desempeño, se efectuó mediante la aplicación de una encuesta de 50 ítems sometiendo al análisis de confiabilidad, con un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.98.

El valor promedio de 4.09, indica que las prácticas de gestión bajo principios de calidad aplicadas y desarrolladas en la empresa se encuentran en un nivel alto de aceptación. Similar situación presenta la variable dependiente, situando a los funcionarios en una evaluación del desempeño determinada en la escala valorativa como "Muy bueno" con 9.1 puntos. Los resultados del estudio establecen la existencia de una correlación de Pearson positiva y significativa con 0.637 en el nivel de 0.01 (bilateral) considerada como relación positiva a nivel medio. Con esto se asevera que, el resultado en el desempeño de los servidores públicos de la empresa se ve afectado por las interacciones de las prácticas de calidad integradas en el sistema de gestión.

Cómo citar este artículo:

APA:

Chasillacta, E., Gancino, S., & Viteri, D. (2020). Sistema de Gestión en el Desempeño Organizacional en la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi. 593 Digital Publisher CEIT, 5(6), 143-157. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.370>

Descargar para Mendeley y Zotero

Palabras clave: gestión; desempeño; calidad; sistema; planificación

ABSTRACT

The business environment is very dynamic, where organizations face an huge challenge: to meet their management efficiently and effectively, along with the demanding demand for customer for products and services with improved characteristics and conditions; in these circumstances, public administration through its companies seeks to modernize processes, sustainability and the provision of public services of optimal quality for the benefit of the community.

The research aims to determine the existence of correlation between the variable Management based on the application of quality principles and performance; from the perception of the officials, who are the executors of the activities in the Cotopaxi Public Mobility Company.

The method of research is non-experimental, transversal, correlational; the work allows to diagnose the current management situation by analyzing six quality dimensions involved in performance, carried out by the application of a survey of 50 items subjecting to the reliability analysis, with a reliability index Cronbach's alpha of 0.98.

The average value of 4.09, indicates that management practices under quality principles applied and developed in the company are at a high level of acceptance. Similar situation presents the dependent variable, placing officials in a performance assessment determined on the value scale as "Very good" with 9.1 points. The results of the study establish the existence of a positive and significant Pearson correlation with 0.637 at the level of 0.01 (bilateral) considered as a positive relationship at the middle level. This asserts that the result in the performance of the company's public servers is affected by the interactions of the quality practices integrated into the management system.

Key words: umanagement; performance; quality; system; planning

Introducción

El cambio incesante de los escenarios en que las organizaciones desarrollan sus operaciones hace que las empresas emprendan en la búsqueda de alternativas enfrentar y responder a satisfacción ante las expectativas de la demanda que exige mejor calidad en la prestación de servicios; adoptar medidas de orden estratégico que proporcionen una correcta gestión empresarial con un alto nivel de eficacia y eficiencia es la elección.

En la actualidad el éxito de las organizaciones depende esencialmente de su capacidad de adaptación y capacidad de reacción – gestión ante las condiciones impuestas por el ambiente empresarial con sus componentes (Pérez Méndez & Machado Cabezas, 2015).

El desarrollo de estrategias, metodologías, herramientas comprenden el sistema de gestión y control de la calidad, (Estrada, 2015), mencionado por (Marín Alvarez, 2017) el sistema de gestión de calidad en la organización se concibe con la definición, implementación y criterios de calidad en todos los procesos, las personas, los insumos y consecuentemente en productos y servicios.

Al hablar de prestación de servicios públicos, el gobierno ecuatoriano garantiza el pleno derecho a ellos mediante el Régimen del Buen Vivir que consta en la Constitución de la República del Ecuador y los viabiliza a través del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, 2017), y las competencias otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, para el superior ejercicio de éstas permite la creación de empresas públicas con autonomía presupuestaria, financiera, administrativa y de gestión (Ley Orgánica de Empresas Públicas, 2009) en procura de innovación, reestructuración, descongestión en busca de eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social, así como desarrollo local, regional y nacional.

Razón más que significativa para que las acciones de la empresa deban realizarse con enfoque

estratégico que se traduzca en beneficio para la colectividad del centro del país. La investigación se ocupa del análisis de las variables gestión y desempeño organizacional considerando que no existe ningún resultado sin la intervención del Talento Humano que aporta al crecimiento de las organizaciones por intermedio de su conocimiento, experiencia, capacidad de respuesta a cambios, productividad, etc.

Los resultados que presenta esta investigación brindarán información que facilitará la definición de nuevos lineamientos que permitan eliminar los factores negativos y afianzar los parámetros contribuyentes en la mejora del desempeño laboral individual y en consecuencia el desempeño organizacional.

Gestión

Los autores Hodge, Anthony y Gales, 2008; Fayol, 1976 y De Miguel Fernández, 2010) citado por (De Miguel Molina, Bañón Gomis, & Catalá Pérez, 2018) indica que la gestión empresarial corresponde las tareas de la administración (prever, organizar, coordinar, dirigir y controlar) que a la dirección respecta las subfunciones de: liderar, comunicar y motivar; en las tareas de los responsables de todos los niveles de los resultados, de lo que se indica que existe un sistema de cooperación y coordinación para la consecución de metas y objetivos.

(Briones Caicedo, Guanín Porras, Morales Intriago, & Bajaan Abril, 2019) certifica este criterio al expresar que la dirección de la empresa implica un grado superior de comunicación para con los empleados de parte del nivel gerencial, a través de la creación de ambientes de trabajo adecuados y así acrecentar la eficacia del trabajo individual de los empleados, el logro de lo planificado, bajo un direccionamiento correcto contenido en decisiones asertivas, junto al control para el cumplimiento de acciones y con ello conseguir rentabilidad para la organización.

Las herramientas, instrumentos, modelos, sistemas que dispone la gestión intervienen en el control y mejoramiento de procesos que buscan el incremento de la calidad de productos

y servicios, así como beneficios adicionales con específica atención al cliente. (Mora Pisco, Durán Vasco, & Zambrano Loor, 2016)

Por su parte (Huerta Dueñas, Sandoval Godoy, & Preciado Rodríguez, 2017) sostienen que los sistemas de calidad comprenden la capacidad de las organizaciones para obtener el desempeño operativo que conduce al incremento del desempeño financiero en base al uso de normas y metodologías.

Se demuestra en investigaciones similares la existencia de relación positiva entre el uso de metodologías de calidad, sus certificaciones y el conocimiento especializado en estos sistemas con el desempeño de la organización.

Las evidencias encontradas en procesos de revisión mencionan la exclusión de actividades, enfoque en estructura organizacional, escaso conocimiento y experiencia del personal, problemas en la planificación y enlace de objetivos operativos y estratégicos, insuficiente seguimiento de acciones correctivas, razón para indicar que la gestión debe enfocarse en el ciclo PHVA de Deming, concebido como la estrategia de mejora continua de calidad (Tamayo García, 2015).

La (ISO Internacional Organization for Standarization, 2020), especifica en sus estándares el enfoque del ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar, que permite a las organizaciones planificar los procesos y las interacciones entre estos, a fin de asignar recursos y realizar la gestión con éxito, determinando opciones de mejora con trabajo en base a principios de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso con las personas, enfoque a procesos y mejora, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de las relaciones.

Al referirse al sistema de gestión se indica “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”.

(Alvarez García, Del Río Rama, & Vila Alonso, 2014); (Cabrera, Medina León, Abad Puente,

Nogueira Rivera, & Núñez Chaviano, 2015); (Jiménez & Zapata, 2016); (Coaquira Tuco, 2018) afirma que el proceso de transformación de insumos en productos o servicios en las organizaciones se enfrenta cada día a nuevos retos en la medida en que se plantean soluciones efectivas ante las exigencias del cliente; acciones empresariales que se enmarcan en prácticas de gestión de calidad que conduzcan a la mejora en el desempeño organizacional.

Apunta que es necesario considerar las especificidades propias de las empresas de servicios, que las dimensiones planificación estratégica, gestión de procesos, empowerment, benchmarking, mejora continua y orientación al cliente representan la gestión de la calidad en el sector servicios.

El planteamiento de acciones con enfoque de calidad comprende decisiones a nivel estratégico con orientación hacia la satisfacción plena del cliente, integración de relaciones entre las unidades gestoras en todos los niveles de la organización, desde la medición de desempeño como diagnóstico para la formulación de nuevas estrategias en función de la generación del conocimiento, aprendizaje y experiencia adquiridos; con dirección a la mejora de procesos y procedimientos de manera continua, con enlace entre la estrategia, misión y visión institucionales, lo que traduce en el incremento de los niveles de desempeño (Coaquira Tuco, 2018)

Desempeño

(ISO Internacional Organization for Standarization, 2020) “Desempeño es el resultado medible, se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos. El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organización.”

(Peregrino de Brito & Barbosa de Oliveira, 2016) considera que el desempeño organizacional conlleva un concepto multidimensional que busca medir el éxito de los objetivos empresariales, mismos que son propuestos para cumplir con los

requerimientos de varias partes interesadas, en tres dimensiones (1) Efectividad organizacional: incluye objetivos económicos y sociales en relación empresa con los diferentes grupos de interés, (2) Operativa: relación de recursos y su desempeño como tecnología, innovación, productividad y calidad; y (3) Financiera: rentabilidad, crecimiento.

Según (Gopala Krishnan, Lee y Miller, 2000); (Yamakawa Tsuia y Ostsos Mariño, 2011) citados por (Del Valle López, 2016) “el desempeño organizacional contempla aspectos internos y externos: eficiencia, efectividad, resultados financieros, crecimiento, segmento de mercado, desarrollo de nuevos productos, satisfacción de empleados y de clientes.”

(Alvarez García, Del Río Rama, & Vila Alonso, 2014) presenta al desempeño empresarial como los niveles de rendimiento; considera variables subjetivas: calidad y variables objetivas: resultados económico-financieros y toma lo expuesto por (Nabitz, et al, 2001) “La calidad como excelencia, consiste no solo en la consecución de los resultados clave para el negocio, sino en la satisfacción de los clientes internos (trabajadores) y externos (consumidores); así como de la sociedad en la que las empresas desarrollan su actividad.”

(Del Valle López, 2016) sobre desempeño organizacional “consecución o buen accionar de objetivos, metas, relaciones con cliente, relaciones con el personal, resultados financieros, resultados operativos, políticas internas, evaluación de la gerencia; todo lo que sea relevante en el cumplimiento de la misión.”

(Ramírez Villafuerte & Burgos Burgos, 2016) cita a (Cantero, Leyva & Santiesteban, 2010) exponen sobre la conceptualización de performance con la exposición de (1) Actuación: ejecución de actividades necesarias para la obtención de réditos, (2) Competencia: en referencia a habilidades, conocimientos, competencias, experiencia de las personas, características que se encuentran dispuestas en la ejecución de sus funciones; (3) Rendimiento: de los recursos disponibles para la obtención

de los objetivos; (4) Desempeño: alusión al comportamiento del talento humano, su compromiso, identificación con la organización al realizar sus funciones en contribución al cumplimiento de los objetivos y (5) Realización: estrategia, procesos, procedimientos adecuados para ejecutar las acciones tal que contribuyan al logro eficiente de objetivos.

En consecuencia, de los criterios expuestos, performance, desempeño, rendimiento corresponde a los resultados empresariales obtenidos mediante la aplicación de estrategias, sistemas y procesos que brinden eficiencia en la utilización de recursos disponibles para la obtención de objetivos planteados, acciones que son ejecutadas por el talento humano en práctica de sus competencias y habilidades.

(Buelvas Meza & Mejía Alfaro, 2015); (Kraenau Espinal, Santos de la Cruz, & Canales del Mar, 2015); (Smith Ramírez, 2016) (De Miguel Molina, Bañón Gomis, & Catalá Pérez, 2018); (da Silva Filho & González Rodríguez, 2004); (Giménez Sánchez, García Pérez de Lema, & Madrid Guijarro, 2017) coinciden en la evolución de la medición del desempeño, pues la información proporcionada por la aplicación de indicadores financieros excluyen procesos de gestión intermedios que contribuyen significativamente en el resultado total, es así que afirman que los indicadores no financieros proporcionan información para la orientación de la estrategia a largo plazo, demuestran impacto, desempeño, rendimiento de las acciones de gestión aplicadas, entre otras; en este sentido al existir diversidad de métodos para la evaluación del desempeño, éste puede realizarse desde el punto de vista de la percepción de los individuos involucrados en los procesos de la entidad.

(Jara Martínez, Asmat Vega, Alberca Pintado, & Medina Guzmán, 2018) La evaluación del desempeño permite conocer el importe de cada individuo en relación con las actividades que ejerce, sobre el nivel de cumplimiento de objetivos y resultados establecidos para su función, es el sistema que valora la contribución del trabajo del individuo al desempeño y resultados obtenidos por la organización.

(Pérez Campdesuñer, Leiva Del Toro, Bajuelo Páez, & Pérez Granados, 2015) señalan como desempeño empresarial lo constante en la Norma Cubana NC 3000-2007 Sistema de Gestión Integrada del Capital Humano “Capacidad de la organización que armoniza los resultados individuales, grupales y de la propia organización; estimula el rendimiento; reconoce las percepciones de los trabajadores; y expresa las características de las competencias que éste posee.”

Es en donde se genera la interrelación que existe entre el ser individual con sus características, competencias, conocimiento, aprendizaje, experiencia; los resultados del área de trabajo con los objetivos planificados por la organización.

(Jara Martínez, Asmat Vega, Alberca Pintado, & Medina Guzmán, 2018) cita a (Palmar y Valero, 2014) asevera que el desempeño establece el grado de calidad con que el funcionario y los equipos de trabajo desarrollan sus funciones, el nivel de desenvolvimiento de los individuos, mismo que debe estar acorde a lo requerido por la entidad, en tal sentido, el cumplimiento de su trabajo debe poseer alto grado de eficiencia, eficacia y efectividad para el logro de los objetivos y el éxito de la organización.

(Cruz Lascano, Martínez Mesías, & Naranjo Santamaría, 2016) manifiesta que la evaluación del desempeño del talento humano es un proceso de medición sobre el cumplimiento de funciones, responsabilidades y objetivos de las personas en sus puestos, que se la hace de forma periódica en busca de mejora de conocimientos, destrezas, habilidades, condiciones de trabajo, procesos y resultados. La información proporcionada por la evaluación se constituye en insumos para la generación de significativas mejoras en el desempeño individual y por ende en el desempeño organizacional.

(Chiang Vega & San Martín Neira, 2015) existen diversos criterios para estimar el desempeño de los empleados como; cantidad, calidad, conocimiento del trabajo, cooperación, responsabilidad, necesidad de supervisión y aseveran que el desempeño es el cumplimiento

de las metas y utilización de recursos de manera eficiente; pues las características individuales de la persona interactúan con la naturaleza de sus funciones y de la entidad; en esta sinergia se producen comportamientos que impactan en los resultados.

Sin duda alguna, el recurso humano es quien ejecuta el trabajo y cumple con los objetivos constituyéndose en el factor de fundamental valor en la organización y mucho más cuando su desempeño se encuentre al amparo del desarrollo de habilidades y competencias, pues con la capacitación, profesionalización y aprendizaje continuo se convierte en un gran potencial para enfrentar y dar respuesta a los cambios.

Lo indicado por Mark Eydman miembro del Comité ISO/TC 176 “El compromiso de las personas supone mucha más que la presencia en la planilla: también es contribuir de forma activa, sentirse valorados y lograr resultados de calidad para la organización” (Lockett, 2020).

Al determinar la importancia del desempeño individual del talento humano en el desempeño de la organización, el presente trabajo considera la opinión de los funcionarios en su propia evaluación, sabiendo que la particular forma de gestión que se practique en la organización influye en el comportamiento.

Al terminar con la descripción de los fundamentos que explican las variables de estudio, cabe indicar que el propósito de este trabajo es determinar la existencia de relación entre la aplicación de sistemas de gestión bajo prácticas de calidad influyen en el desempeño de los funcionarios de la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi.

Método

Descripción de la muestra

Los participantes en el estudio fueron 55 funcionarios que laboran en la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi, considerando la oficina principal, así como la Unidad de Gestión, ellos constituyen la totalidad de la nómina institucional, en donde el 42% representa al género femenino y el 58% al masculino, que

integran las áreas operativas, así como se estableció el nivel académico con presencia de personal con títulos de cuarto nivel en las direcciones de la empresa, correspondiendo al 13%, tercer nivel el 40%, lo que evidencia la presencia de profesionales con un nivel de preparación basto para el cumplimiento de las funciones en cada asignación.

Diseño de la Investigación

Investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional; sin la manipulación intencional de variable independiente para causar efectos en la dependiente, medición de las variables en un solo momento, describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), de tipo descriptivo, debido a que se analizan y miden las variables.

Instrumentos

Se considera como mecanismo más idóneo para la recolección de la información de este tipo el cuestionario.

Cuestionario Gestión: para medir la variable gestión en la empresa adaptado y validado el cuestionario desarrollado por (Alvarez García, Del Río Rama, & Vila Alonso, 2014) y (Coaquira Tuco, 2018) con el aporte de 14 y 17 interrogantes respectivamente, divididos en 6 dimensiones: Planificación estratégica, orientación al cliente, gestión del talento humano, aprendizaje, gestión de procesos y mejora continua; con una escala valorativa de 1 a 5, siendo 5 un nivel alto de aplicación de las prácticas de gestión. (Ver Tabla 1)

Cuestionario Desempeño: se utilizó la propuesta de (Chiang Vega & San Martín Neira, 2015) adaptado al contexto propio de la empresa, con 19 ítems distribuidos en 5 dimensiones: nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, desempeño en la función, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad; los funcionarios emiten su

respuesta al formato tipo Likert de 1 a 10, en donde 10 refleja un excelente desempeño.

El instrumento así diseñado se sometió al análisis de consistencia interna a través de la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach, a criterio de (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) el coeficiente debe situarse entre 0.70 y 0.90 para obtener un alcance apropiado y cuanto más se acerque a 1 mayor será la consistencia entre los ítems analizados. (Ver Tabla 2)

Tabla 1

Fiabilidad Gestión

Dimensiones	Nº Items Coaquira (2018)	Alvarez, Del Río, Vila (2014)	Investigación actual
Planificación Estratégica *	6	0,920	0,929
Orientación al Cliente *	4	0,876	0,900
Gestión Recursos Humanos	6	0,923	0,937
Aprendizaje	4	0,935	0,925
Gestión por Procesos *	7	0,891	0,949
Mejora Continua	4	0,845	0,875
Total:	31		0,983

*Dimensiones tomadas de la investigación de Coaquira (2018): Autoría propia.

Tabla 2

Fiabilidad Desempeño

Dimensión	Nº Items	Chiang, San Martín (2015)	Investigación actual
Nivel de conocimiento descripción del cargo	3	0,701	0,866
Desempeño de la función	4	0,782	0,820
Proactividad e Innovación	5	0,836	0,902
Relaciones Interpersonales	4	0,880	0,866
Productividad	3	0,764	0,817
Total:	19		0,951

Autoría propia.

El coeficiente Alfa de Cronbach total obtenido es de 0.980 con los 50 ítems número total de elementos del estudio, no existe datos excluidos.

Una vez autorizado el inicio de esta investigación de parte de la gerencia general, bajo la coordinación de la Unidad Administrativa de Talento Humano de la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi se remite el enlace del formulario digital, los datos se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario de respuesta anónima, confidencial y campos de respuesta obligatoria en todos los ítems a fin de obtener el máximo de datos.

Al ser receptadas las respuestas de los funcionarios se extrajo la matriz en formato Excel y trasladado hacia el programa estadístico SPSS versión 22, se verificó la codificación y propiedades de cada ítem de tal forma que no interfiera negativamente con el cálculo de las medidas estadísticas; para el procesamiento de los datos se utilizó las herramientas del programa, para la conformación de variables compuestas, análisis descriptivo, medidas de tendencia central, análisis de correlación de las variables de estudio, comprobación de hipótesis mediante análisis no paramétrico.

Resultados

Para el interés de la investigación se realizaron interrogantes que muestran la condición de los funcionarios en la empresa en cuanto al tiempo de trabajo y la modalidad de contratación, en relación con los componentes de la **gestión del talento humano** que hace referencia a la importancia en su gestión para el cumplimiento de objetivos.

La Tabla 3 demuestra la conformación de los estratos de contratación de los funcionarios, el 100% de ellos se encuentran bajo la modalidad de Contrato Ocasional, modalidad que brinda mínima seguridad en cuando a estabilidad, no se considera a los seis funcionarios que figuran en los cargos del nivel jerárquico superior pues por normativa vigente su contratación se sujeta a Nombramientos de libre remoción.

Tabla 3

Modalidad contractual

DIRECCIÓN	Contrato	Libre	Total
	Ocasional	Remoción	
D. Administrativa	6	-	11
D. de Tránsito	3	-	23
D. de Transporte	2	-	7
D. Financiera	6	1	8
D. Jurídica	-	1	1
Gerencia	3	1	5
Total general	20	3	55

Autoría Propia.

La modalidad contractual se relaciona con el tiempo de prestación de servicios de los funcionarios para la entidad, los colaboradores de un tiempo superior a los 12 meses y más aún quienes superan los 24 meses deberían integrar el equipo de colaboradores bajo la condición contractual de nombramiento provisional y en una óptima condición nombramiento definitivo. Ver Figura 1

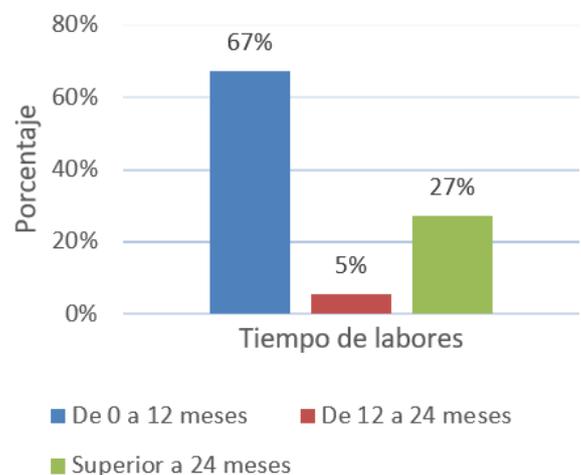


Figura 1. Tiempo de labores

Hay que mencionar que los 5 años de vida institucional representan tiempo suficiente para la organización de la estructura y componentes requeridos en un modelo de gestión del Talento Humano, brindando un ambiente laboral propicio para la ejecución **óptima de labores**.

En resumen, respecto a los promedios de las

dimensiones que integran la variable Gestión (Ver Tabla 4), en la escala de medición se establece de 1 a 5; en general la percepción de los funcionarios respecto a la aplicación de prácticas de gestión determinadas por las dimensiones estudiadas se encuentra por sobre la media (3 en la escala indicada); es decir no existen resultados que evidencien niveles bajos en el desarrollo y aplicación de las prácticas de gestión y que es de ejecución en la empresa, acciones delineadas de parte de las autoridades de alto nivel de la administración.

En relación con los promedios de cada una de las prácticas de gestión que fueron evaluadas en la empresa se muestran valores positivos para el desempeño de la entidad, siendo los más altos puntajes 4.43 y 4.35 para Orientación hacia las necesidades del cliente y la Planificación estratégica, mientras las puntuaciones más bajas corresponden a la dimensión Aprendizaje de 3.70 y Gestión del Talento Humano con 3.93.

Se observa que el cliente tiene consideración privilegiada dentro de la gestión empresarial de la entidad y que sus necesidades se integran y diligencian mediante la planificación estratégica; la ejecución de las actividades que generan valor agregado se encuentran definidas en los procesos mediante la gestión de éstos y a través de un análisis continuo para su mejora; sin embargo el tratamiento de los recursos humanos y su talento merecen atención para que los esfuerzos de este recurso valioso traigan resultados en su desempeño individual, del departamento y de la entidad; la fuerza laboral en condiciones favorables para la ejecución de sus funciones requiere continua capacitación, incremento de conocimiento y experiencia en las acciones propias y especialísimas que la permanencia del funcionario en la entidad genera.

Considerando que procesos de reclutamiento y selección resulta en un elevado costo para la institución, así como el costo hasta obtener el nivel óptimo en la curva de aprendizaje.

Tabla 4

Promedio Dimensiones Gestión

	Mín	Máx	X	σ
Planificación Estratégica	2,17	5,00	4,3576	0,69789
Orientación Cliente	1,00	5,00	4,4318	0,74761
Gestión TH	1,83	5,00	3,9364	0,97314
Aprendizaje	1,00	5,00	3,7000	1,19160
Gestión Procesos	1,57	5,00	4,0779	0,96492
Mejora Continua	1,00	5,00	4,0455	0,95754
Total Gestión	1,46	5,00	4,0915	0,86797

Autoría propia.

En relación con los promedios del desempeño (Ver Tabla 5) se demuestran niveles de percepción en parámetros “Muy bueno” con valores que indican productividad en los funcionarios con promedio de 9.22 para el cumplimiento de los objetivos determinados en plazos y cantidad de trabajo asignado; seguido por la puntuación de 9.19 en la dimensión construcción de relaciones interpersonales, acciones demostrativas de empatía y disposición para la generación de trabajo en equipo y aunar esfuerzos hacia la consecución de objetivos.

La puntuación más baja corresponde al conocimiento sobre la descripción de las funciones a responsabilidad en el cargo con un promedio de 8.90 resultado en el rango bueno de acuerdo con la escala valorativa establecida, existe puntuaciones de nivel 3 determinada como insatisfactorio, denota la ejecución de labores aisladas con desconocimiento de los niveles de jerarquía para la orientación adecuada del trabajo, reporte de dificultades y resultados.

Tabla 5

Promedio Dimensiones Desempeño

	Mín	Máx	X	σ
Conocimiento descripción cargo	3,00	10,00	8,9030	1,39321
Desempeño función	6,25	10,00	9,1045	0,93503
Proactividad Innovación	5,80	10,00	9,0800	1,03609
Relaciones Interpersonales	6,25	10,00	9,1909	0,84569
Productividad	6,67	10,00	9,2242	0,92085
Total Desempeño	6,54	10,00	9,1005	0,88194

Autoría propia.

Tabla 6

Correlación por Dimensión

Dimensión		Correlaciones					
		Planificación Estratégica	Orientación Cliente	Gestión TH	Aprendizaje	Gestión Procesos	Mejora Continua
Nivel conocimiento descripción del cargo	Correlación de Pearson	0,434**	0,499**	0,347**	0,361**	0,407**	0,360**
	Sig. (bilateral)	0,001	0,000	,009	0,007	0,002	0,007
	N	55	55	55	55	55	55
Desempeño en la función	Correlación de Pearson	0,588**	0,666**	0,594**	0,600**	0,684**	0,579**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	55	55	55	55	55	55
Proactividad e Innovación	Correlación de Pearson	0,466**	0,632**	0,509**	0,486**	0,560**	0,428**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	,000	0,000	0,001
	N	55	55	55	55	55	55
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	0,493**	0,574**	0,512**	0,547**	0,614**	0,434**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001
	N	55	55	55	55	55	55
Productividad	Correlación de Pearson	0,531**	0,608**	0,620**	0,597**	0,641**	0,503**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	55	55	55	55	55	55

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

Los promedios sobre las prácticas de gestión demuestran una percepción de grado superior, que si se direccionan estratégicamente todos los recursos empresariales disponibles, principalmente el talento humano, el trabajo diario se verá reflejado en parámetros efectivos de desempeño de los funcionarios y de esto se deriva necesariamente el resultado como organización en el fiel cumplimiento de las competencias asignadas legalmente y en satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los usuarios en cuanto a la provisión de los servicios de diaria demanda y cumplimiento de responsabilidades del ciudadano por la posesión de bienes, así como de las sociedades relacionadas con el servicio de transporte en las diversas modalidades a quien sirve la empresa.

La correlación individual entre las dimensiones de la variable Gestión y Desempeño (Ver tabla 6) sobre los resultados obtenidos exponen correlaciones positivas y altamente significativas a nivel de significancia de p valor = 0.01 bilateral en el grado moderado – considerable, en donde la dimensión Orientación al Cliente posee relación estadísticamente positiva con el desempeño de la función, proactividad e innovación y productividad del funcionario, es decir; a medida que los procesos y actividades de la empresa estén orientados a la satisfacción de los requisitos exigidos por los usuarios, que exista motivación para crear actividades que mejoren la satisfacción del cliente y lo consideren como una actividad de importancia, se incrementa los niveles de desempeño de los funcionarios su participación es proactiva con ideas innovadoras y se refleja en el nivel elevado de productividad.

De similar forma, da indicios de la existencia de correlación positiva y estadísticamente moderada entre todas las dimensiones que conforman la variable Gestión con el desempeño de los funcionarios de la empresa, de esta manera se demuestra que la existencia de una planificación estratégica (0.588) que integre el criterio primordial de orientación al cliente (0.666) suministrará las opciones de norte a las actuaciones del día a día de los funcionarios que se refleja en su desempeño; la influencia de los factores de la gestión de recursos humanos desde su planificación, selección, integración, desarrollo de las capacidades (0.594, 0.600) incrementa la eficiencia por contar con personal idóneo para cubrir puestos que requieren de conocimientos especializados. La gestión de los procesos de la organización definidos de forma participativa y que su calidad se incrementa cada vez en base a las evaluaciones constantes de la información generada en los puntos clave, indican la influencia de estos parámetros hacia el incremento del desempeño laboral, (0.684, 0.579). Se determina que todas las dimensiones con sus factores presentan influencia en el desempeño de la función propia de cada funcionario, en virtud de la estructura definida para la administración de los recursos de la entidad.

Otra dimensión del desempeño que se encuentra

correlacionada positiva y estadísticamente a nivel moderado con un valor de 0.632, 0.509 y 0.56 es proactividad e innovación con Orientación al cliente, gestión de recursos humanos y gestión de procesos; respectivamente lo que demuestra que una buena aptitud y actitud hacia el sujeto demandante de los servicios de la empresa, actividades que se encuentran definidas en los procesos internos de la organización y que mediante la intervención de la unidad de Talento Humano; consolida y cultiva las competencias blandas en favor del cumplimiento de los objetivos planteados en cada departamento, jefatura o sección y consecuentemente la organización.

Similar situación se refleja con la dimensión del desempeño; relaciones interpersonales; se observa que la definición de las formas de trabajo permite crear y llevar a cabo procesos de retroalimentación y de interrelación entre las unidades que participan en los diversos procesos.

Tabla 7

Correlación entre variables de estudio

Correlaciones			
		TOTAL GESTIÓN	TOTAL DESEMPEÑO
TOTAL GESTIÓN	Correlación de Pearson	1	0,637**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	55	55
TOTAL DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	0,637**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	55	55

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

Los resultados de la Tabla 7 muestran la existencia de una correlación positiva y significativa entre la aplicación de sistemas de gestión con principios de calidad y el desempeño (0.637; p-valor < 0.05), mostrando así una relación positiva a nivel moderado entre las dimensiones de calidad de gestión que son de práctica en la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi y el

desempeño de los funcionarios, variable medida desde la percepción de los funcionarios.

Las siguientes tablas muestran el resumen del análisis:

Tabla 8

Resumen del modelo de correlación

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,637 ^a	0,405	0,394	0,68653

Predictores: (Constante), Total Gestión

Tabla 9

Resumen del modelo de Correlación

Modelo	Suma de cuadrados	ANOVA ^a			Sig.
		Gl	Media cuadrática	F	
1 Regresión	17,022	1	17,022	36,114	0,000 ^b
Residuo	24,980	53	0,471		
Total	42,002	54			

a. Variable dependiente: Total Desempeño

b. Predictores: (Constante), Total Gestión

Tabla 10

Coefficientes del Modelo de Regresión

Modelo	B	Coefficients no estandarizados		T	Sig.
		Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	6,454	0,450	14,341	0,000
	Total Gestión	0,647	0,108	6,010	0,000

La Tabla 8 exhibe el resumen del modelo de correlación con un índice del 0.637 y con un coeficiente de determinación $R^2 = 0.405$, indica

que el 40.5% de la variación en la variable dependiente Desempeño se explica por la variación de la ejecución de sistema de gestión con principios de calidad, por consiguiente, el restante 59.50% obedece a otras variables que no se consideran en el presente estudio.

El análisis de la varianza Tabla9 al obtener el nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor = 0.000^b) se determina la posibilidad de construir el modelo de regresión. El modelo de predicción del desempeño es $y = 6.454 + 0.647x$ de la gestión bajo el sistema de prácticas de calidad, en donde la variable independiente representada por las prácticas de calidad es útil para obtener una mejor estimación del desempeño.

La prueba del modelo otorga los parámetros para certificar la hipótesis nula, como sigue:

Ho: la aplicación de sistemas de gestión con principios de calidad es una variable que no influye positivamente en el desempeño

$$H_o: \beta_1 = 0$$

Donde β representa el coeficiente de la ecuación de regresión; $\beta = 0,647$. En la Tabla 9, el valor de F (36,114) tiene asociado un valor de significancia (p-valor = 0,000^b) menor al nivel de significancia de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula planteada anteriormente, permitiendo concluir que el valor β es diferente de cero.

La Tabla 10 permite verificar cuál de los coeficientes es igual a cero a través de una prueba de hipótesis T Student donde la Hipótesis nula es $\beta = 0$. La última columna de esta tabla representa el p-valor = 0,000 asociado a cada coeficiente (6,454 y 0,647). Con el nivel de significancia del 0.05 la puntuación para la determinación de la zona de aceptación es de +/- 2.004, el estadístico que se obtuvo es de 6,010 valor mayor a 2,004; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Con un nivel del 5% existe evidencia para afirmar que la aplicación de sistemas de gestión con prácticas de calidad es una variable significativa que influye en el desempeño de los funcionarios de la empresa.

Discusión

La ejecución de un modelo de Gestión / Administración de los recursos empresariales tiene relevancia en cuanto a los resultados obtenidos, es así que el presente estudio toma como dimensiones de la variable gestión a las prácticas o principios de calidad (Planificación Estratégica, Orientación al Cliente, Gestión de Talento Humano, aprendizaje, Gestión por Procesos y Mejora Continua) que conforman criterios de evaluación de la gestión empresarial tanto en el sector privado como público, como lo son ISO 9000, EFQM, Malcolm Baldrige, Premio Deming, Premio colombiano a la calidad de la gestión, determinándose la existencia de una correlación moderada (0.637) entre gestión y desempeño de los funcionarios de la entidad, considerando que la sumatoria de los esfuerzos individuales se consolidan en el objetivo de la organización.

Al confirmar la hipótesis de investigación, se corrobora diversas investigaciones, en que el ejercicio de las prácticas, filosofía de la calidad proporciona a las organizaciones instrumentos con gran aporte para generar e incrementar valor y ventajas competitivas, condiciones óptimas para la ejecución de planes y programas cuyo resultado principal es la satisfacción del usuario y en general de la colectividad.

Los resultados estadísticos determinan un valor $R^2 = 0.405$, por lo tanto, se deberá considerar para futuras investigaciones a otras variables dentro de las mencionadas en los modelos analizados, además de establecer variables mediadoras o moderadoras bajo los modelos que presenta el autor Andrew F. Hayes en su texto *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis - A Regression - Based Approach* a fin de determinar la influencia de otros factores en el desempeño de los colaboradores de la organización.

Las prácticas de gestión de calidad proporcionan información, que debe ser utilizada para la creación de valor y ventajas competitivas que proporcionan incremento en la productividad de procesos e individuos; mediante el desarrollo

continuo de aprendizaje basado en la evidencia que suministra la gestión de las interrelaciones del proceso (ISO International Organization for Standardization, 2020).

(Buelvas Meza & Mejía Alfaro, 2015), (Kraenau Espinal, Santos de la Cruz, & Canales del Mar, 2015), (Smith Ramírez, 2016), (da Silva Filho & González Rodríguez, 2004), entre otros coinciden en indicar que la información proporcionada por indicadores no financieros permite la toma de decisiones en varios ámbitos, en este sentido la evaluación del desempeño lo realizó cada funcionario dentro de sus funciones, por lo que podría considerarse la existencia de cierto sesgo, sin embargo; los resultados permiten conocer la percepción de los funcionarios en el momento de realizar su trabajo y en base de ello plantear estrategias, en específico considerar lo expuesto por (Pérez Campdesuñer, Leiva Del Toro, Bajuelo Páez, & Pérez Granados, 2015) en cuanto a la capacidad de la organización en reconocer percepciones de los trabajadores para (Ramírez Villafuerte & Burgos Burgos, 2016) que a través de la disposición de las competencias, habilidades, experiencia del talento humano se logren los objetivos de la organización.

Pues los resultados obtenidos en la gestión del talento humano y aprendizaje 3.93 y 3.70 respectivamente, son los más bajos dentro de la variable gestión, lo cual permite recomendar su especial atención, por lo que se recomienda a la gerencia el fortalecimiento en la aplicación de las prácticas de gestión de calidad, en particular a los componentes mencionados puesto que el recurso humano es el generador de conocimiento, innovación, competencias y habilidades para la viabilidad de las actividades de la organización con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Los resultados del trabajo proporcionan a la alta dirección información desde la perspectiva de los actores directos de las actividades empresariales en todos sus niveles, opción que presenta la declaración de la situación en el puesto de trabajo en función de las decisiones de la alta dirección, información valiosa para confrontar con los resultados de la evaluación anual, este contraste de parámetros de evaluación brindará un amplio

espectro para la toma de decisiones, en específico en políticas para el desarrollo permanente de competencias blandas. Las medidas no financieras que se desprenden del análisis de las variables proporcionan el conocimiento para el desarrollo de políticas gerenciales hacia la mejora de resultados de tipo financiero.

Referencias bibliográficas

- Alvarez García, J., Del Río Rama, M. d., & Vila Alonso, M. (2014). Los efectos de las prácticas de gestión de la calidad en los resultados clave: muestra de cuestionarios para el sector del alojamiento turístico en España. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 16(52), 351-373.
- Briones Caicedo, W. R., Guanín Porras, E. M., Morales Intriago, F. L., & Bajaña Abril, F. J. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractotas de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2), 1-14.
- Buelvas Meza, C. G., & Mejía Alfaro, G. E. (2015). El papel de la contabilidad de gestión en el sistema de información contable y su incidencia en la rentabilidad de las empresas. *Panorama Económico*, 22(1), 91-108.
- Cabrera, H. R., Medina León, A., Abad Puente, J., Nogueira Rivera, D., & Núñez Chaviano, Q. (2015). La integración de Sistemas de Gestión Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias. *Ciencias de la Información*, 46(3), 3-8.
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159-165.
- Coaquira Tuco, C. M. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en la Universidad Peruana Unión. *Apuntes Universitarios, Revista de Investigación*, 8(3). Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1126>
- Cruz Lascano, M. E., Martínez Mesías, J. P., & Naranjo Santamaría, J. R. (2016). Las competencias y la evaluación del desempeño del recurso humano en el sector turístico. El caso de Ambato Ecuador. *Revista ENIAC Pesquisa*, 5(2), 111-128.
- da Silva Filho, J. B., & González Rodríguez, R. (2004). Una nueva visión del cuadro de mando integral para el sector público. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*, 4, 117-148.
- De Miguel Molina, M., Bañón Gomis, A., & Catalá Pérez, D. (2018). *Management para Administraciones Públicas*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Servicio de Publicación.
- Del Valle López, J. A. (2016). Modelo Asociativo entre factores determinantes del desempeño organizacional y la satisfacción de los públicos en instituciones educativas. *Tesis doctoral, Universidad de Montemorelos, México*.
- Giménez Sánchez, J., García Pérez de Lema, D., & Madrid Guijarro, A. (2017). La influencia de la planificación estratégica y los sistemas de control de gestión sobre el rendimiento de las empresas constructoras: un estudio empírico en España. *Revista Internacional De Ciencias Sociales*, 6(1).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huerta Dueñas, M., Sandoval Godoy, S. A., & Preciado Rodríguez, J. M. (2017). Empresas cárnicas en el noroeste de México: Análisis exploratorio en la medición de los sistemas de calidad y desempeño empresarial. *Horizontes Empresariales*, 16(1), 4-17.

- ISO Internacional Organization for Standarization. (10 de Enero de 2020). *ISO Internacional Organization for Standarization*. Obtenido de <https://www.iso.org>
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83).
- Jiménez, G., & Zapata, E. (2016). Metodología integrada para el control estratégico y la mejora continua, basada en el Balanced Scorecard y el Sistema de Gestión de Calidad: aplicacion en una organizacion de servicios en Colombia. *51a Asamblea Anual del Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administracion CLADEA*, 1-20.
- Kraenau Espinal , E., Santos de la Cruz, E., & Canales del Mar, M. R. (2015). Métrica difusa para la evaluación del desempeño en la gestión por procesos. *Industrial Data*, 19-30.
- Ley Orgánica de Empresas Públicas. (16 de Octubre de 2009). Quito, Ecuador.
- Lockett, K. (2020). La clave del éxito: las personas. *ISO focus El arte de los negocios*, 139(2), 42-49. Obtenido de <http://www.iso.org/isofocus>
- Marín Alvarez, Y. A. (2017). La infraestructura de la calidad en Colombia y su aporte a la gestión de la calidad empresarial. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 5(7), 75-91.
- Mora Pisco, L. L., Durán Vasco, M. E., & Zambrano Loor, J. G. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 511-520.
- Peregrino de Brito, R., & Barbosa de Oliveira, L. (2016). The Relationship Between Human Resource Management and Organizational Performance. *Brazilian Business Review*, 13(3), 90-110.
- Pérez Campdesuñer, R., Leiva Del Toro, C., Bajuelo Páez, A., & Pérez Granados, T. (2015). La evaluación del desempeño individual, una herramienta para la toma de decisiones. *Correo Científico Médico*, 19(4), 1-11.
- Pérez Méndez, J. A., & Machado Cabezas, Á. (2015). Relationship between management information systems and corporate performance. *Revista de Contabilidad*, 18(1), 32.43.
- Ramírez Villafuerte, T. G., & Burgos Burgos, J. E. (2016). La Auditoría de Gestión como herramienta de Control: Una alternativa para la administración moderna y su enfoque al performance empresarial en las PYMES. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/performance.html>
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*.
- Smith Ramírez, E. A. (2016). El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización. *Ciencias Estratégicas*, 34 (35), 15-31.
- Tamayo García, P. F. (2015). Metodología para la integración de los sistemas de gestión organizacional. *Ciencias Holguín*, XXI(3), 1-18.