



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



#### TESIS

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS HOTELES CUATRO ESTRELLAS DE LA REGIÓN DE PUNO

PRESENTADA POR:

ARTURO CARI YUCRA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PUNO, PERÚ

2022

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS HOTELES CUATRO ESTRELLAS DE LA REGIÓN DE PUNO.do**

**CX**

AUTOR

**ARTURO CARI YUCRA**

RECuento DE PALABRAS

**23174 Words**

RECuento DE CARACTERES

**123846 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**105 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.6MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 24, 2024 5:22 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 24, 2024 5:24 PM GMT-5**

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

Dr. Retando E. Rodríguez Huamani  
CLAD Nº 000167



Resumen



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
HOTELES CUATRO ESTRELLAS DE LA REGIÓN DE PUNO**



**PRESENTADA POR:**

**ARTURO CARI YUCRA**


**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**CON MENCIÓN EN: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
Dr. ALFREDO CRUZ VIDANGOS

PRIMER MIEMBRO

.....  
M.Sc. GEOVANNA SARELA ORTEGA CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
M.Sc. ROMULO HUACASI GONZALES

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

Puno, 27 de diciembre de 2022.

**ÁREA:** Administración de Empresas Turísticas.

**TEMA:** Gestión administrativa y desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región Puno.

**LÍNEA:** Administración y Marketing.



## DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.



## AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
ACRÓNIMOS	ix
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

### **CAPÍTULO I**

#### **REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1	Marco Teórico	4
	1.1.1 La gestión administrativa	4
	1.1.2 Importancia de la gestión administrativa	6
	1.1.3 Desempeño laboral	10
	1.1.4 Importancia del desempeño Laboral	13
1.2	Antecedentes	14
	1.2.1 Internacionales	14
	1.2.2 Nacionales	21

### **CAPÍTULO II**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1	Identificación del problema	27
2.2	Enunciados del problema	28
	2.2.1 Definición del problema	28
	2.2.2 Sistematización de problema	28
2.3	Justificación	29
2.4	Objetivos	30
	2.4.1 Objetivo general	30
	2.4.2 Objetivos específicos	30
2.5	Hipótesis	30
	2.5.1 Hipótesis general	30



2.5.2	Hipótesis específicas	30
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>		
3.1	Lugar de estudio	31
3.2	Población	31
3.3	Muestra	32
3.4	Método de investigación	33
3.4.1	Enfoque de Investigación	33
3.4.2	Alcance de Investigación	33
3.4.3	Nivel de Investigación	34
3.4.4	Diseño de la investigación	34
3.4.5	Método	34
3.4.6	Técnicas e instrumentos de investigación	35
3.4.7	Procesamiento de datos de la investigación	35
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	35
3.5.1	Uso de materiales, equipos, instrumentos, insumos, entre otros	35
3.5.2	Correlación de Pearson	36
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1	Determinación del nivel de la gestión administrativa en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno	37
4.2	Determinación del nivel de desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno	53
4.3	Identificación de las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno	68
4.4	Contrastación de la hipótesis	72
4.5	Discusión	76
CONCLUSIONES		77
RECOMENDACIONES		78
BIBLIOGRAFÍA		79
ANEXOS		84



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Población	32
2. Muestra	33
3. El grado de conocimiento que tiene sobre las metas y objetivos trazados por el hotel	37
4. El grado de cumplimiento de las metas y objetivos trazados del hotel	38
5. La forma en que se proyectan las metas y objetivos del hotel	38
6. Las actividades planteadas para cumplir con las metas y objetivos del hotel	39
7. Los recursos empleados para la planificación del hotel	39
8. La planificación que realiza el hotel	40
9. La distribución del trabajo dentro de todo el hotel	40
10. La distribución de los recursos para todo el hotel	41
11. La distribución de recursos en el área que trabajas	41
12. La distribución de recursos económicos que hace el hotel para las diferentes áreas	42
13. El orden y desarrollo del trabajo de tu área	42
14. El orden y desarrollo del trabajo de todo el hotel	43
15. El abastecimiento de personal por áreas dentro del hotel	43
16. La capacidad profesional del personal de todo el hotel	44
17. La organización que maneja el hotel	44
18. El grado de conocimiento que tienes sobre las estrategias trazadas por el hotel	45
19. La forma en que se proyectan las estrategias del hotel	45
20. El grado de cumplimiento de las estrategias trazadas del hotel	46
21. Las actividades planteadas para cumplir con las estrategias del hotel	46
22. La motivación del personal en relación con las estrategias planteadas por el hotel	47
23. La forma en que el hotel motiva a su personal	47
24. La comunicación entre el personal y autoridades o representantes del hotel	48
25. La comunicación entre las diferentes áreas del hotel	48
26. La dirección que emplea el hotel.	49
27. El seguimiento o supervisión de las tareas que se realizan en el hotel	49
28. El seguimiento o supervisión de las estrategias trazadas por el hotel	50





29.	Las decisiones tomadas en pro del bienestar del hotel	50
30.	La solución de conflictos entre el personal	51
31.	La solución de conflictos entre áreas del hotel	51
32.	Los resultados obtenidos por medio de las estrategias del hotel	52
33.	La evaluación de los resultados por medio de las estrategias del hotel	52
34.	El control que ejerce el hotel	53
35.	La manera en que los colaboradores realizan su trabajo para el hotel	54
36.	Los resultados que muestran los colaboradores para el hotel	54
37.	El funcionamiento de las áreas del hotel	55
38.	La forma de trabajar del área de recepción	55
39.	La forma de trabajar del área de housekeeping	55
40.	La forma de trabajar del área de alimentos y bebidas	56
41.	La forma de trabajar del área de mantenimiento y almacén	57
42.	La forma de trabajar del área de lavandería	57
43.	La forma de trabajar del área de administración	58
44.	Los resultados que obtiene el hotel por parte de todo el personal	58
45.	El grado en que los colaboradores aportan para alcanzar las metas del hotel	59
46.	El grado en que los colaboradores demuestran interés para alcanzar las metas del hotel	59
47.	El grado en que las metas se concretan a plenitud gracias al personal	59
48.	El grado de preparación del personal para cumplir con las metas establecidas	60
49.	El aporte por parte del personal para alcanzar las metas	60
50.	El grado de compromiso de los colaboradores con sus labores diarias	61
51.	El grado de compromiso que existe en las áreas del hotel	61
52.	El grado de esfuerzo que ponen los colaboradores en sus labores diarias	62
53.	El grado de esfuerzo que ponen los colaboradores en las áreas del hotel	62
54.	El grado en que se cumplen los trabajos diarios del hotel	63
55.	El desempeño de los colaboradores en sus funciones o responsabilidades	63
56.	El esfuerzo que percibes dentro del hotel en las tareas diarias	64
57.	El grado de apoyo que existe entre el personal	64
58.	El grado de apoyo que existe dentro de las áreas del hotel	65
59.	El trato cordial y amable que existe entre el personal	65
60.	La empatía que existe entre el personal y clientes	66
61.	El grado de compañerismo que existe entre el personal	66



62.	El grado de compañerismo que existe entre las áreas del hotel	67
63.	El trabajo en equipo que hay en todo el hotel	67
64.	Resumen de la Planificación	68
65.	Prueba de correlación entre la Planificación y el Desempeño Laboral	68
66.	Resumen de la Organización	69
67.	Prueba de correlación entre la Organización y el Desempeño Laboral	69
68.	Resumen de la Dirección	70
69.	Prueba de correlación entre la Dirección y el Desempeño Laboral	70
70.	Resumen de Control	71
71.	Prueba de correlación entre el Control y el Desempeño Laboral	71
72.	Resumen de Resultados	72
73.	Resumen de relevancia para la meta	73
74.	Resumen de esfuerzo	73
75.	Resumen de trabajo en equipo	74
76.	Prueba de correlación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral	75



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Matriz de consistencia	84
2. Operacionalización de variables	86
3. Cuestionario	86



## ACRÓNIMOS

DIRCETUR:	Dirección de Comercio exterior y turismo
FODA:	Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
MINCETUR:	Ministerio de Comercio exterior y turismo
RR.HH.:	Recursos Humanos
S.L. SPC:	Escala de satisfacción laboral.



## RESUMEN

Este estudio se realizó en la región de Puno con el objetivo de analizar el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los hoteles de cuatro estrellas durante el año 2021. Se empleó un enfoque descriptivo-correlacional con un diseño transeccional no experimental. Los métodos utilizados incluyeron el deductivo y el correlacional, y se encuestó a una muestra de 94 empleados de hoteles de cuatro estrellas en Puno. Para evaluar la percepción de la gestión administrativa y el desempeño laboral, se utilizó un cuestionario validado con escala Likert. El problema identificado se encuentra en el desequilibrio entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, lo que ha obligado a gerentes y propietarios a adaptarse para operar eficientemente con recursos limitados, garantizando la viabilidad de sus empresas durante la pandemia. La investigación planteó la pregunta: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los hoteles de cuatro estrellas de la región de Puno en 2021? Los resultados concluyen que existe una relación significativa y positiva entre ambos factores, ya que la prueba de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.899, indicando una relación positiva y significativa al nivel de 0.01.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, dirección, gestión administrativa, organización, planificación.



## ABSTRACT

This study was conducted in the Puno region with the aim of analyzing the impact of administrative management on the job performance of four-star hotels during the year 2021. A descriptive-correlational approach with a non-experimental cross-sectional design was employed. The methods used included deductive and correlational approaches, and a sample of 94 employees from four-star hotels in Puno was surveyed. To assess the perception of administrative management and job performance, a validated Likert scale questionnaire was used. The identified problem lies in the imbalance between administrative management and job performance, which has forced managers and owners to adapt to operate efficiently with limited resources, thus ensuring the viability of their businesses during the pandemic. The research posed the question: What is the relationship between administrative management and job performance in four-star hotels in the Puno region in 2021? The results concluded that there is a significant and positive relationship between these factors, as the Pearson correlation test yielded a value of 0.899, indicating a positive and significant relationship at the 0.01 level.

**Keywords:** Administrative management, leadership, planning organization, Work performance.

## INTRODUCCIÓN

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020) Puno es una región con un gran atractivo turístico, lo que la convierte en un destino popular para los visitantes. No obstante, la pandemia causó una drástica disminución en la afluencia de turistas, lo que redujo la oferta de hospedaje a la mitad (Informe Regional de Turismo). En 2021, se comenzó a observar una recuperación gradual de esta actividad económica, aunque surgieron preocupaciones acerca de la calidad de los servicios ofrecidos por los hoteles en Puno.

En la actualidad, el mundo sigue enfrentando una pandemia global, lo que obliga a todos a adaptarse y modificar sus formas de actuar, incluidas las empresas en diversas regiones. Estas empresas ya no pueden aplicar los mismos métodos de gestión que utilizaban en el pasado y se encuentran en una situación similar. Por lo tanto, es esencial analizar y determinar los cambios necesarios para redefinir la gestión y la organización de manera efectiva. Esto es crucial para asegurar mejoras y la continuidad de las empresas durante este período.

La investigación se estructura en cuatro capítulos principales. El Capítulo I cubre el marco teórico y los antecedentes relevantes. En el Capítulo II, se analizan los enunciados del problema, la justificación, el objetivo general, los objetivos específicos, así como la hipótesis general y las hipótesis específicas. El Capítulo III describe el lugar de estudio, la población y muestra investigada, el método de investigación utilizado, y proporciona una descripción detallada de los métodos empleados para cada objetivo específico. Finalmente, el Capítulo IV presenta los resultados obtenidos, discute los instrumentos aplicados y detalla los hallazgos para cada objetivo específico. Además, se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco Teórico

##### 1.1.1 La gestión administrativa

De acuerdo con la Real Academia Española, la palabra "gestión" se define como la acción y el efecto de administrar, implicando las tareas necesarias para alcanzar objetivos. La persona que realiza estas tareas con el propósito de alcanzar metas se denomina "gerente". En otras palabras, un gerente es quien se encarga de llevar a cabo las acciones necesarias para obtener resultados. Como se puede ver, la definición de gestión es muy similar a la de administración, y el rol del administrador es muy parecido al del gerente. Estas similitudes han llevado a los profesionales en administración a utilizar los términos administración y gestión de manera intercambiable. Según Anzola (2002) la administración abarca todas las actividades necesarias para coordinar los esfuerzos de un grupo, es decir, la manera en que se logra un objetivo mediante la ejecución de ciertos elementos básicos con la ayuda de personas y recursos.

En este contexto, los investigadores consideran que la administración es una de las actividades más vitales dentro de una organización. Mediante la administración, se pueden alcanzar los objetivos y metas gracias al esfuerzo coordinado de todos los empleados. Cada empresa tiene un objetivo que puede lograrse a través de un proceso estructurado y ordenado.

Técnicamente, se basa en la coordinación y el control de los grupos de interés y los diversos roles dentro del desarrollo interno de las organizaciones comerciales, con el objetivo de prevenir problemas y alcanzar metas. La gestión administrativa, a través de un sistema de gestión adecuado, es un método que facilita la obtención de resultados positivos para la empresa (Raffino, 2018).

Asimismo, la gestión administrativa se refiere al conjunto de mecanismos, acciones y métodos que permiten el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros de una organización o empresa, con el objetivo principal de alcanzar las metas establecidas.



Asimismo, la gestión administrativa necesita un capital humano fuerte o enorme especializado en su trabajo, cuyo propósito es mejorar la competencia y la producción, ya que el conocimiento es un recurso relevante para tal fin (Díaz, 2016).

Es importante señalar que la gestión de una empresa implica acciones destinadas a alinear la organización con sus objetivos, permitiendo que sus miembros contribuyan y verificando si las medidas o acciones están en consonancia con los planes previamente establecidos (Tejerina et al., 2018).

Se reconoce que la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, ya que implementa medidas coherentes para alcanzar objetivos a través del desempeño de funciones administrativas clásicas, como la organización, el control, la planificación y la dirección. En este contexto, la innovación corporativa desempeña un papel crucial, ya que se percibe como una mejora en el modelo de negocio. El resultado innovador consiste en realizar cambios organizacionales, así como innovaciones tecnológicas o productivas en la propuesta de una empresa para el mercado, con el objetivo de lograr una mayor eficiencia, mejorar el posicionamiento o crear un mercado completamente nuevo sin competidores (Mendoza, 2017).

La gestión administrativa se fundamenta en cuatro principios esenciales. El primero es el orden, lo que significa que cada empleado debe desempeñar el puesto para el cual está capacitado. La ausencia de orden resulta en un trabajo menos eficiente y en un uso inadecuado de los recursos (Sy, 2019).

El segundo principio es la disciplina, considerada una característica crucial en la gestión, ya que todas las partes involucradas deben adherirse y respetar las normas y regulaciones establecidas (Sy, 2019).

El tercer principio es la unidad de mando, que establece que el empleado debe tener claro a quién le reporta su trabajo y de quién recibe las órdenes, con el fin de evitar malentendidos que puedan afectar la calidad del trabajo (Sy, 2019).

Finalmente, el cuarto principio se enfoca en la promoción y evaluación de iniciativas del personal, siendo crucial y relevante para la motivación, ya que tiene un efecto positivo en el ambiente laboral y en el logro de las metas. (Sy, 2019).

Robbins (2014) sostiene que, anteriormente, las organizaciones solían valorar únicamente la ejecución de las tareas específicas de cada puesto de trabajo. Sin embargo, las empresas modernas, que son más horizontales y orientadas al servicio, requieren una información más amplia sobre el desempeño. Identificaron tres tipos de comportamientos que definen el desempeño laboral: el desempeño de tareas, que incluye las responsabilidades directas del puesto; el civismo organizacional, que abarca acciones que mejoran el ambiente de trabajo; y la falta de productividad, que se refiere a conductas perjudiciales para la empresa. Se destaca que un desempeño óptimo implica obtener resultados positivos en las dos primeras categorías y evitar la tercera.

### **1.1.2 Importancia de la gestión administrativa**

Consiste en preparar la empresa y estar preparado para actuar con antelación, considerando todas las medidas y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos y reducir los posibles problemas o impactos negativos (Raffino, 2020).

Además, Sy (2019) cree que la gestión administrativa incluye cuatro funciones principales en su proceso: planificación, dirección, control y organización. Estos se detallan a continuación:

El proceso de planificación, considerado la función principal para guiar y desarrollar las siguientes fases del proceso de gestión, implica proyectar objetivos, definir los recursos necesarios y establecer las metas y actividades a realizar en un período determinado. Un ejemplo de esto es la investigación interna y el análisis del contexto externo utilizando herramientas como el análisis FODA o las Cinco Fuerzas de Porter.

En la organización, este proceso implica crear o compilar un sistema para distribuir los recursos económicos y humanos, que la empresa debe organizar y desarrollar para alcanzar sus objetivos. En esta etapa, se definen las áreas de la

empresa, se agrupan las funciones o tareas de acuerdo con los puestos de trabajo y se selecciona al personal adecuado para cada uno.

En la gestión, se centra en ejecutar estrategias planificadas que dirijan los esfuerzos hacia el logro de metas mediante la comunicación, el liderazgo y la motivación. También implica fomentar una comunicación fluida entre todos los departamentos de la empresa y establecer mecanismos de evaluación continua, entre otras iniciativas.

Durante la fase de control, se realiza un seguimiento del progreso diario de las tareas para garantizar la alineación con las estrategias establecidas para optimizar la toma de decisiones, resolver problemas, ajustar las actividades según sea necesario y evaluar los resultados. Esta función deberá desempeñarse con profesionalismo y transparencia. Además, implica evaluar los resultados obtenidos y compararlos con los previstos, lo cual es crucial para fomentar la mejora continua.

Desde el punto de vista de Tejerina et al. (2018) en el contexto de la gestión administrativa, se pueden identificar varios factores clave observables. Estos abarcan evaluación, eficacia, cumplimiento y eficiencia. Específicamente, estos factores se reflejan de las siguientes maneras: la evaluación implica medir el desempeño y los resultados; la eficacia se refiere al logro de los objetivos establecidos; el cumplimiento garantiza el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos; y la eficiencia se relaciona con el uso óptimo de los recursos para lograr los resultados deseados.

El cumplimiento se refiere al cumplimiento cabal de una obligación o tarea. Los indicadores de cumplimiento son métricas que demuestran el grado de ejecución de la tarea o actividad. Por ejemplo, en un sistema de pedidos, estos indicadores evaluarían en qué medida se han cumplido los pedidos.

La puntuación se refiere al desempeño logrado en un trabajo, proceso o tarea específica. Los indicadores de evaluación son herramientas que ayudan a identificar fortalezas, oportunidades de mejora y debilidades a través de métodos racionales. Por ejemplo, un proceso de gestión de pedidos se puede evaluar utilizando estos indicadores.

La eficiencia está directamente relacionada con la capacidad y la disposición para realizar una tarea utilizando la menor cantidad de recursos posible. Los indicadores de eficiencia se centran principalmente en la cantidad de recursos utilizados para completar tareas y obligaciones. Por ejemplo, se pueden considerar factores como el tiempo necesario para fabricar un producto, el ciclo de rotación del inventario y la productividad medida en piezas producidas por hora.

La eficacia se refiere a la capacidad de lograr con éxito una meta o intención. Los indicadores de eficacia están directamente relacionados con el grado de éxito o competencia en el desempeño de tareas y responsabilidades. Por ejemplo, la eficacia se puede medir por el nivel de satisfacción del cliente con los pedidos entregados.

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2013) la gestión efectiva en el sector hotelero debe estar guiada por los siguientes principios: liderazgo, orientación al cliente, mejora continua y aprendizaje, así como participación y trabajo en equipo. Estos principios se explican a continuación:

La orientación al cliente se centra en permitir a los usuarios evaluar los servicios que reciben. Por lo tanto, es crucial entender qué es lo que más valoran los clientes y asegurar su satisfacción para dirigir los esfuerzos de manera adecuada. Conocer las preferencias de los clientes es fundamental para ajustar o adaptar productos y servicios. En un contexto empresarial, desarrollar una sensibilidad hacia las necesidades de los usuarios es fundamental.

El liderazgo implica que los gerentes puedan crear un propósito unificado y guiar la organización. Su función es mantener y fomentar un ambiente interno donde los empleados puedan contribuir plenamente al logro de los objetivos comerciales.

La participación y el trabajo en equipo tienen como objetivo fomentar la contribución y la cooperación entre todos los departamentos de la organización. Es fundamental que todos los empleados comprendan la importancia y el impacto del sistema de garantía de calidad, lo que se puede lograr mediante la formación.

Es importante motivar y alentar a los empleados a compartir sus recomendaciones de servicios a través de incentivos. Gracias a su experiencia práctica, los empleados están en una posición privilegiada para identificar deficiencias o fallos en el sistema.

La mejora y el aprendizaje continuo son características interdependientes, ya que sus funciones están estrechamente vinculadas. Esforzarse por reducir incidentes o problemas durante la prestación del servicio, junto con una evaluación constante, fomenta la flexibilidad y la capacidad de adaptarse a las necesidades de cambio en todos los niveles. En resumen, se trata de procesos de aprendizaje y desaprendizaje con el objetivo de optimizar los servicios.

### **Hotel**

Un hotel se define como un establecimiento de hospedaje que ocupa un edificio completo. Para que estos establecimientos puedan ser clasificados como hoteles de una a cinco estrellas, deben cumplir con ciertos requisitos mínimos establecidos en el reglamento mencionado. Además, el texto indica que el hotel puede albergar oficinas administrativas dentro de sus instalaciones (MINCETUR, 2013).

### **Turismo**

El turismo es la actividad de desplazarse a lugares fuera del entorno habitual de una persona con fines de ocio, recreación o negocios. Puede ser tanto doméstico como internacional y tiene impactos significativos en la economía, la cultura y el medio ambiente de los destinos visitados. Esta actividad abarca todas las acciones que realizan los turistas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno cotidiano (MINCETUR, 2013).

### **Huésped**

Es la persona natural a cuyo favor se presta servicio de alojamiento (MINCETUR, 2013).

### 1.1.3 Desempeño laboral

Según Sy (2019) la evaluación es fundamental para determinar si una persona está desempeñando bien su trabajo. Afirma que el desempeño no solo es un aspecto de la gestión de recursos humanos, sino que también es objeto de estudio en la psicología organizacional y laboral. Esta evaluación se centra en el rendimiento individual del empleado. Generalmente, el departamento de recursos humanos de una empresa es responsable de realizar esta evaluación. Sin embargo, el desempeño laboral es vital para el éxito general de la empresa.

Rodriguez (2019) afirma que el desempeño laboral se relaciona con la calidad del trabajo o servicio que un empleado lleva a cabo en la organización. Este desempeño incluye tanto las habilidades interpersonales como las profesionales del empleado, así como su influencia directa en los resultados de la empresa.

De regreso con Sky (2019), Las características del desempeño laboral abarcan los resultados obtenidos, la cooperación en equipo, los comportamientos específicos y generales relacionados con las tareas, el esfuerzo invertido y la contribución significativa hacia los objetivos de la organización. A continuación, se detallan estas propiedades:

Los resultados se refieren a los logros intermedios derivados del desempeño, los cuales también están afectados por diversos factores. Por ejemplo, en una posición de ventas, un resultado positivo podría ser alcanzar objetivos específicos de ingresos mediante la venta de servicios o productos. Por lo tanto, un empleado que sobresale en dicho rol podría impulsar mayores ventas de productos.

En este contexto, la relevancia para los objetivos organizacionales significa que el desempeño laboral debe estar alineado con los objetivos clave de la empresa pertinentes a un rol o función específica. Por lo tanto, los esfuerzos deben concentrarse exclusivamente en actividades que respalden directamente estos objetivos principales. Por ejemplo, llegar al trabajo rápidamente no se considera un logro a menos que sea esencial para prevenir retrasos u otros problemas específicos relacionados con el trabajo.

El comportamiento específico de la tarea se refiere a las actividades que una persona realiza como parte de su trabajo, representando las principales responsabilidades que distinguen su rol de los demás. En contraste, el comportamiento no específico implica acciones que una persona fomenta pero que no están directamente relacionadas con una tarea particular. Por ejemplo, para alguien en ventas, un comportamiento específico podría ser demostrar un producto a un cliente potencial, mientras que un comportamiento no específico podría ser orientar a nuevos miembros del equipo.

En términos de esfuerzo, el desempeño puede evaluarse según el compromiso mostrado en el trabajo diario o en situaciones especiales. Esto indica el grado en el cual las personas asumen sus responsabilidades profesionales.

El trabajo en equipo implica situaciones en las que las personas colaboran estrechamente y dependen unas de otras para completar tareas específicas. Por lo tanto, el desempeño se puede utilizar para evaluar cuánto contribuye un empleado a los esfuerzos del equipo y apoya a sus compañeros. Por ejemplo, un trabajador municipal que sirve de ejemplo para los demás o ayuda a alcanzar los objetivos del grupo.

Para Rodríguez (2019) la medición del desempeño individual se basa en cuatro elementos principales: la evaluación del desempeño realizada por un superior, la evaluación del desempeño por parte de los compañeros, la evaluación del desempeño por los clientes y la autoevaluación. A continuación, se detallan estos elementos:

Al evaluar el desempeño laboral de un gerente, esto implica que tanto el jefe del departamento como la dirección de la empresa realicen evaluaciones respecto a los empleados. Además, se recomienda que esta evaluación se lleve a cabo seis meses después de la fecha de incorporación del empleado.

La autoevaluación implica que el empleado realice su propia evaluación después de ser evaluado por sus superiores, lo que le permite identificar sus fortalezas y áreas de mejora. Este proceso fomenta que el empleado reflexione y establezca objetivos para el próximo período.

Al evaluar el desempeño laboral de los compañeros, se reconoce que ellos actúan como testigos directos en la evaluación de un empleado que trabaja en la misma empresa, ya que también forman parte del equipo de recursos humanos.

Al evaluar el desempeño laboral desde la perspectiva del cliente, el objetivo principal es determinar si el cliente está satisfecho con los resultados del empleado. Esto se realiza mediante encuestas de satisfacción que verifican si el cliente está contento con el trabajo realizado y el desempeño general del empleado.

Por otro lado, Sy (2019) afirma que se requieren cinco cualidades esenciales para un desempeño laboral exitoso: aprendizaje, integridad, aplicación, adaptabilidad y habilidades interpersonales. Estas cualidades se explican a continuación:

La capacidad de aprender es vital en cualquier organización porque los empleados necesitan ciertos conocimientos para sobresalir en sus funciones. Esto puede incluir adquirir habilidades técnicas, comprender procedimientos de trabajo específicos o mejorar su forma de navegar dentro de la empresa. La capacidad de adquirir y utilizar estas habilidades es esencial para el éxito de la mayoría de las empresas.

La dedicación es un rasgo muy valorado en la mayoría de las empresas. Las personas que poseen esta cualidad son consideradas confiables y dignas de confianza. Por lo general, se esfuerzan mucho, están orientados a los detalles y están preparados para tomar medidas adicionales para mejorar el negocio.

Las habilidades interpersonales son vitales en la mayoría de las organizaciones, ya que permiten a los empleados integrarse en equipos y trabajar en colaboración en varios departamentos. A veces, pueden surgir conflictos entre los miembros del equipo y la forma en que se resuelven estos problemas afecta significativamente el desempeño laboral. Los empleados que sobresalen suelen destacarse por su cooperación, diplomacia y tacto.

La adaptabilidad es esencial para que los empleados mantengan su eficacia a pesar de cambios inesperados. Las empresas aprecian a las personas que pueden gestionar la adversidad y adaptarse a los requisitos laborales cambiantes.



La integridad es crucial para las empresas porque buscan empleados en quienes puedan confiar plenamente. Se espera que los empleados eviten comportamientos como el robo o el fraude, especialmente en lo que respecta a la propiedad intelectual de la empresa. Los gerentes aprecian a las personas que toman decisiones acertadas y actúan en el mejor interés de la organización, sin revelar secretos comerciales.

En este punto cabe señalar que el portal institucional Areté (2018) plantea que la evaluación del desempeño es una herramienta que permite verificar en qué medida se cumplen los objetivos individuales de cada empleado dentro de la empresa. Este enfoque permite la medición objetiva, sistemática e integral del desempeño, el comportamiento y los resultados alcanzados por los profesionales.

Por su parte, Chiavenato (2018) describió el desempeño laboral como la interacción entre los comportamientos de los individuos y sus resultados, enfatizando la importancia de la efectividad dentro de las organizaciones. Garcia (2014) citó diversas fuentes para explicar que el desempeño implica trabajar de manera eficiente hacia objetivos compartidos y evaluar las contribuciones de los empleados utilizando métodos establecidos. Por su parte, Jiménez (2021) consideró como un proceso esencial para la mejora continua de la organización.

Franklin (2007) y Velazquez (2013) señalaron que el desempeño laboral se refleja en los comportamientos diarios de los empleados y su impacto en los objetivos organizacionales. También destacaron que la evaluación del desempeño permite verificar los objetivos individuales de manera objetiva e integral, abarcando tanto las acciones como los resultados alcanzados.

#### **1.1.4 Importancia del desempeño Laboral**

Según Rodríguez (2019), este proceso implica identificar debilidades y fortalezas, crear programas de incentivos, diseñar trayectorias profesionales y reconocer sesgos y factores externos. Los siguientes apartados profundizan en estos cuatro aspectos.

Este aspecto consiste en identificar las áreas en las que un empleado sobresale y en las que podría necesitar mejorar. Implica evaluar tanto sus capacidades para desempeñar sus funciones como su adaptación a su rol. Esto

ayuda a comprender las fortalezas y debilidades de un empleado, lo cual es crucial para su desarrollo y eficacia en el lugar de trabajo.

Esto implica reconocer que factores fuera del lugar de trabajo, como problemas de salud, circunstancias familiares o dificultades financieras, pueden influir en el desempeño de un empleado. Reconocer estos sesgos e influencias externas es crucial para una evaluación justa y completa del desempeño de un empleado.

Implementar planes de incentivos implica ofrecer recompensas que impulsen la motivación del equipo. Al reconocer el desempeño excelente, se anima a los empleados a esforzarse más para alcanzar sus objetivos. Esta estrategia enfatiza la importancia de apreciar tanto los comportamientos positivos como los resultados logrados, en lugar de centrarse únicamente en los logros cuantitativos.

Crear planes de capacitación implica ofrecer oportunidades educativas a los colaboradores que requieren superación o se preparan para ascensos, con el objetivo de nutrir el talento humano dentro de la organización.

Diseñar planes de carrera, relacionado con el punto anterior, consiste en ofrecer oportunidades para que los empleados crezcan y avancen en la empresa.

## 1.2 Antecedentes

### 1.2.1 Internacionales

Rivas y Saldariaga (2011) realizaron un estudio para evaluar la efectividad de los proyectos de tesis sobre el desempeño de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda en 2010, ubicada en Ambato, Ecuador, afiliada a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contaduría y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría. Los investigadores se propusieron diseñar estrategias de mejora a corto plazo basadas en una muestra de 78 empleados de un total de 98 empleados. Los resultados del estudio de campo, comparados con los objetivos e hipótesis iniciales, llevaron a varias conclusiones: Las visitas de campo, realizadas en entornos laborales reales, descubrió una variedad de problemas

importantes en diferentes regiones, niveles y departamentos, en particular en relación con el uso de recursos cooperativos como los recursos humanos, ahora denominados "capital intelectual". Si bien los trabajadores en general apreciaron el ambiente laboral de la organización, muchos no captaron completamente las implicaciones de sus evaluaciones de desempeño.

Arizaga (2016) En su investigación de maestría, el estudiante analizó la técnica de gestión administrativa recientemente implementada en el Hospital San Rafael de Tunia en Colombia, que enfrentaba irregularidades financieras y gastos elevados injustificados. La investigación tuvo como objetivo explorar formas de mejorar el servicio a través de este nuevo estilo de gestión. Los datos se recopilaron mediante un diseño descriptivo simple de 120 empleados mediante un cuestionario de encuesta. Los resultados mostraron que, aunque el hospital estaba equipado con tecnología avanzada, su gestión administrativa era inadecuada, atribuida a una planificación improvisada, una supervisión deficiente de los empleados y un liderazgo ineficaz por parte de los supervisores. El nuevo método de gestión implementado no produjo las mejoras esperadas, por lo que se culpó al director del hospital por la mala gestión. La tesis concluyó que las capacidades administrativas del hospital eran deficientes y varios temas críticos requerían atención inmediata.

Maslucán (2016) En su investigación de maestría en la Universidad Técnica de Ambato, el estudiante exploró la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica "Alhice" en Ambato, Ecuador. El estudio empleó un diseño de investigación descriptivo e involucró a 68 empleados de tiempo completo que utilizaron un cuestionario para recopilar datos. Los hallazgos indicaron que el 75% del personal administrativo calificó la gestión como deficiente, destacando la necesidad crítica de un nuevo modelo de gestión para mejorar el desempeño organizacional. El estudio observó que eran comunes las tareas incompletas debido a la falta de compromiso, una actitud laxa y la indiferencia del director hacia las cuestiones organizativas. Además, la ausencia de una planificación eficaz y de trabajo en equipo dificultó el logro de los objetivos. También se observó una deficiencia en las herramientas y una falta de visión o misión compartida, lo que llevó a empleados desmotivados

y a un desempeño deficiente. Este entorno ha erosionado la confianza de los empleados tanto en sí mismos como en su liderazgo.

Rodríguez (2008) realizó un estudio cuantitativo sobre cómo los planes salariales afectan la productividad de los empleados en la empresa SUMMMA S.A. de C.V., en México. Utilizando métodos específicos, seleccioné una muestra de 70 empleados para la investigación. El estudio concluyó que existe un vínculo significativo entre los planes salariales y la productividad de los trabajadores. Esta conexión se vuelve más evidente al reconocer que las estructuras salariales están entrelazadas con la productividad y varios otros factores. Además, la investigación destacó que el uso efectivo de los recursos y la calidad en la producción de bienes y servicios actúan como sistemas que pueden impulsar o mejorar los niveles de productividad de un empleado.

Meléndez (2015) En su tesis de maestría exploró el impacto del clima laboral en el desempeño de los empleados en el Viceministerio de Hacienda y Administración del Ministerio de Hacienda, apoyado por la Universidad Técnica de Quito del 2013 al 2014. Empleando muestras empíricas y un estudio no experimental. , diseño descriptivo transversal, sacó varias conclusiones: El estudio señaló que el entorno organizacional no influye directamente en los resultados, ya que los empleados operan en áreas variadas con diferentes desempeños. Tampoco logró identificar un modelo estadístico que pudiera explicar cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral. La investigación encontró que la credibilidad es el único aspecto del clima organizacional que impacta positivamente los resultados. Sin embargo, otros factores como la asignación de recursos juegan un papel más importante en el desempeño laboral, aunque no están directamente determinados por el entorno organizacional. Además, la tesis enfatizó que el desempeño laboral es vital para las actividades, aunque su cumplimiento tiene una importancia moderada.

Arratia (2010) En su tesis de maestría sobre Desempeño Laboral y Enseñanza y Condiciones de Trabajo en Chile: Afectadas y Percibidas por la Evaluación, apoyada por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, examinó cómo las condiciones laborales afectan el desempeño laboral, específicamente entre los docentes en Chile. El estudio empleó un diseño

transversal descriptivo no experimental y arrojó las siguientes conclusiones: La complejidad de la profesión docente está fuertemente influenciada por factores políticos y sociales, lo que requiere que estos elementos sean considerados en las evaluaciones de desempeño. Se observó que los docentes con un desempeño profesional deficiente a menudo tienen dificultades para comprender sus condiciones laborales, lo que afecta negativamente su desempeño y genera un ciclo de retrasos, falta de profesionalismo y frustración personal. Además, se evidenció que estos docentes estaban insatisfechos con factores internos como su salario, el reconocimiento de su trabajo, el involucramiento grupal y la comunicación institucional, impactando su uso de las herramientas de trabajo. Esta insatisfacción y malentendido de sus roles contribuyen a un aumento estancado en la productividad y efectividad del equipo, incluso con la implementación de estrategias para las pequeñas y medianas empresas.

Arandia (2013) En su tesis de maestría sobre el clima organizacional y su impacto en el cumplimiento en el Colegio Técnico de la Universidad de Yuracuy, el objetivo principal fue evaluar cómo el clima organizacional afecta el cumplimiento corporativo dentro de las unidades administrativas del Instituto Tecnológico de Personal de la Universidad de Yuracuy. El estudio involucró a 30 miembros del personal administrativo y utilizó un diseño centrado en asuntos relacionados. Los hallazgos se resumen a continuación: El desempeño laboral en la Escuela Técnica Superior se evalúa a través de tres dimensiones de variables de desempeño laboral, denominadas habilidades. Estas incluyen habilidades personales, profesionales y técnicas, medidas a través de indicadores como remuneración, responsabilidad y compromiso. Un número significativo de empleados siente que su remuneración no satisface sus necesidades personales. En términos de habilidades profesionales, como liderazgo, toma de decisiones, comunicación y confianza en uno mismo, son principalmente los gerentes quienes lideran la integración de los recursos humanos en las iniciativas de desarrollo organizacional. Además, se observó que los supervisores directos muchas veces no muestran preocupación por las necesidades o el crecimiento de su equipo, aunque en ocasiones toman decisiones de manera lógica y fomentan un ambiente innovador y de intercambio de conocimientos. Sin embargo, en ocasiones falta comunicación interna dentro de la organización.

Gonzales (2014) en su tesis de maestría apoyada por la Universidad Rafael Landívar, el investigador se centró en comprender la relación entre el estrés y el desempeño laboral en la Serviteca Altense de Quetzaltenango. El estudio incluyó a 100 empleados de Altense SA y utilizó un diseño descriptivo transversal no experimental. Los hallazgos revelaron que varios factores dentro del entorno laboral impactan significativamente el desempeño de los empleados de Serviteca Altense SA, con diferencias observadas entre departamentos, pero con efectos generales similares en los resultados. La investigación apoya la hipótesis de que existe una relación estadísticamente significativa ( $\alpha = 0,05$ ) entre el estrés de los empleados y el desempeño laboral. La encuesta indicó que la mayoría de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. experimentan un mayor nivel de estrés, con un puntaje promedio en las pruebas de estrés de 21.1, superando los valores promedio normales de 16.3 y 14.7. Esto sugiere que el nivel de estrés es más alto que el nivel de presión estándar. El estudio también encontró que la significancia mínima de la prueba es 0,05 para establecer si la relación supera el 0,28. Existe alineación entre los resultados de las pruebas específicas y generales. Los resultados de estrés, incluidos los que miden el estrés social y ocupacional, fueron 0,35 unidades más altos de lo esperado y estaban relacionados con los resultados de desempeño. El estudio concluye que las presiones generales y relacionadas con el trabajo pueden crear conflictos dentro de la organización, lo que lleva a un menor desempeño de los empleados y a problemas importantes. Por lo tanto, es crucial identificar y gestionar los factores que causan esta presión negativa, reconociendo que el estrés bien gestionado puede mejorar la productividad de la empresa.

Medina (2012) Con el apoyo de la Universidad Central del Ecuador, la investigación se centró en el modelo administrativo de la Diócesis de Yaruquí en el Estado de Quito, Provincia de Pichincha. El objetivo principal fue desarrollar un modelo de gestión mediante el análisis de procesos administrativos para mejorar los servicios que brinda el Gobierno de la Diócesis de Yaruquí, asegurando que satisfagan las necesidades de calidad de sus residentes. Un estudio empírico en el que participaron 17.854 residentes, 49,72% hombres y 50,28% mujeres, utilizó un enfoque descriptivo transversal. Los hallazgos indicaron que los residentes locales del área central de la diócesis están mínimamente

involucrados en las actividades del consejo, mostrando un interés limitado en los asuntos comunitarios y sólo participan cuando sus intereses específicos se ven afectados. En cuanto a la asignación de recursos económicos y financieros, los miembros de la junta no tienen en cuenta factores como el nivel de vida, el esfuerzo financiero, el logro de objetivos establecidos, los niveles de gobierno, el tamaño de la población, la densidad de población y las necesidades básicas insatisfechas al evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos. . El modelo de gestión administrativa propuesto para la parroquia de Yaruquí tiene como objetivo mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de la gestión pública, enfocándose particularmente en la gobernanza de la junta directiva. Es vital que el Comité Permanente establezca un plan operativo anual para evaluar su gestión y el logro de sus objetivos con base en estándares de calidad y eficiencia. Además, el desarrollo de manuales y procedimientos funcionales es esencial para ayudar a la junta directiva a gestionar el trabajo, utilizar eficientemente los recursos económicos y financieros y superar las divisiones políticas e ideológicas.

Oleas (2012) En su tesis de maestría en la Universidad de Guayaquil, el investigador se centró en la Administración y Programa Académico del colegio Aurora Estrada de Ramírez de Guayaquil. La tesis consistió en el diseño e implementación de un portal web de la Universidad de Guayaquil para mejorar la administración y los procedimientos académicos de la Facultad de Finanzas Aurora Estrada de Ramírez. Este proyecto se llevó a cabo en colaboración con los tres departamentos clave de la escuela e implicó un estudio transversal con una muestra de 60 profesores y estudiantes de 1982. El estudio utilizó un diseño descriptivo, no experimental. Los hallazgos revelaron un acuerdo unánime entre los participantes en que las plataformas web podrían mejorar significativamente las operaciones administrativas y académicas. Se observó que los estudiantes enfrentaron desafíos administrativos durante el registro y la consulta de calificaciones, lo que afectó sus experiencias académicas. El estudio destacó la eficacia de los portales web para adaptarse a las normas sociales contemporáneas, fomentar la creatividad entre los estudiantes y fomentar la colaboración activa. Además, el uso de un portal web basado en Joomla se consideró esencial para facilitar mejores procesos administrativos y académicos, contribuyendo a una



mayor afinidad con la institución entre los estudiantes y mejorando la gestión administrativa general.

Juna y Arias (2011) Con el apoyo del Instituto Tecnológico de Chimborazo, su tesis de maestría se centró en un plan de Mejoramiento de la Gestión Administrativa a través de una auditoría de gestión de la Junta Directiva del Gobierno Provincial de Chimborazo en el año 2011. El objetivo general fue mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Chimborazo. Provincia fomentando la unidad, la gestión eficaz y la participación ciudadana en la implementación del proyecto. El estudio implicó una investigación empírica con 263 colaboradores, utilizando un diseño que destacó cómo las directrices fundamentales y los procedimientos operativos podrían implementarse de manera eficiente para gestionar los procesos administrativos, financieros y operativos de manera efectiva. Las conclusiones extraídas de la investigación enfatizaron la importancia de definir claramente las medidas de control y especificar las autoridades responsables de la supervisión. Al establecer procedimientos sólidos y acciones preventivas, es posible minimizar futuros errores o desviaciones de las prácticas estándar. La auditoría evaluó con éxito la eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos establecidos, garantizando un control interno y una gestión de recursos adecuados. Además, la tesis recomendó el desarrollo de un código de ética para asegurar que los miembros del consejo y funcionarios se adhieran a principios éticos en sus funciones, manteniendo una buena imagen pública y fomentando la confianza. También destacó la necesidad de que los funcionarios actualicen continuamente sus conocimientos y comprendan los marcos legales, fiscales y regulatorios aplicables a sus funciones, lo cual es crucial para mitigar posibles riesgos o sanciones.

Cabrera y Lazo (2017) en su tesis de maestría sobre el impacto de la gestión administrativa de la biblioteca municipal de Ibarra en la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en 2016, el objetivo principal fue proponer mejoras a la gestión administrativa de la biblioteca. El diseño de investigación empleado fue proposicional y descriptivo. Los datos se recopilaban de una muestra de 15 empleados de la biblioteca mediante encuestas. Los hallazgos indicaron brevemente que la participación de los bibliotecarios se limitaba únicamente a aquellas actividades iniciadas por la dirección, lo que



refleja una deficiencia en el liderazgo entre las autoridades bibliotecarias. Esta falta de liderazgo obstaculizó la capacidad de los empleados para brindar servicios óptimos, lo que provocó la insatisfacción de los usuarios con los servicios prestados.

### 1.2.2 Nacionales

Alfaro et al. (2013) realizó una tesis que explora la relación entre la satisfacción laboral y ciertas variables relacionadas con el trabajo en tres municipios. El estudio tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral en tres regiones de Lima y Callao, centrándose en factores como las condiciones laborales, el género y la antigüedad en el servicio. La investigación utilizó un enfoque descriptivo y cuantitativo, involucrando muestras de 82, 126 y 161 trabajadores de cada ciudad respectivamente. La satisfacción laboral se midió mediante el cuestionario SL-SPC Opinion Scale, que evalúa cuatro aspectos: importancia de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos. Los hallazgos indicaron que no hubo diferencias significativas en los niveles generales de satisfacción laboral entre los trabajadores de las tres ciudades; Sin embargo, se encontraron diferencias notables en los niveles de satisfacción laboral relacionados con las condiciones laborales y el nivel educativo de los trabajadores.

Campos y Loza (2011) El estudio exploró cómo la gestión administrativa afecta la mejora de la calidad del servicio y la participación de los usuarios en la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de Ibarra. Se centró en examinar áreas como control de inventarios, prevención de pérdidas y evasión, gestión de materiales, adquisición de recursos bibliográficos y capacitación del personal. Estos componentes son fundamentales para reducir las pérdidas financieras, los retrasos y los errores en la toma de decisiones. La investigación encontró que los usuarios de la biblioteca no conocían plenamente los servicios disponibles y que la biblioteca atiende a una clientela variada, incluidos estudiantes, investigadores y profesionales. También se observó que el personal de la biblioteca no participaba en la gestión del presupuesto departamental. En consecuencia, la investigación recomienda la creación de un "Manual de Gestión Administrativa"

que detalle los pasos esenciales para mejorar los procesos administrativos de la biblioteca.

Sánchez (2013) en su tesis de maestría en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión el foco estuvo en evaluar el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica durante el semestre 2013-I. El estudio utilizó un método descriptivo transversal e incluyó una muestra de 102 estudiantes matriculados durante el semestre. Los hallazgos revelaron que el 93% de los estudiantes encuestados informaron que los docentes generalmente demostraron conocimientos técnicos en sus prácticas docentes. Sin embargo, el 7% de los estudiantes consideró que los profesores no mostraban competencia técnica. Además, el 85% de los estudiantes percibió que los docentes tenían la capacidad de aplicar el control científico en su enseñanza, mientras que el 15% creía que los docentes carecían de esta capacidad. En cuanto a la comprensión científica, el mismo porcentaje reflejó que la mayoría de los docentes mostraron una buena comprensión de los conceptos científicos en su enseñanza, estando en desacuerdo solo el 15%. En cuanto a la promoción de principios y moral, el 90% de los estudiantes consideró que los profesores incorporaban adecuadamente estos valores en su enseñanza, mientras que el 10% observó una falta de enfoque en la educación moral. La prueba alfa de Cronbach utilizada en el estudio indicó una tendencia positiva en el desempeño docente.

Guarniz (2014) en su tesis de maestría realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, el investigador exploró el vínculo entre satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente entre profesores de la Facultad de Medicina en 2012. Utilizando una muestra de 140 profesores y un estudio descriptivo transversal no Con un diseño experimental, el estudio encontró que el puntaje promedio de satisfacción laboral fue de 47,61, lo que indica una satisfacción general entre los docentes con sus condiciones laborales. La investigación reveló además que el nivel de participación del profesorado fue en promedio de 14,14, mientras que el compromiso afectivo entre los profesores promedió 69,83, lo que refleja un fuerte compromiso emocional con la institución. Los hallazgos demostraron una correlación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia docente, lo que sugiere que una mayor satisfacción laboral conduce a mejores resultados docentes. Por el contrario, la

relación entre el compromiso institucional y el desempeño docente fue negativa y no significativa, lo que indica que el desempeño docente superior no necesariamente puede estar influenciado por una profunda lealtad institucional.

Huamaní (2015) en su tesis de maestría sobre el clima organizacional y su **influencia en el desempeño** laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013, sustentada en la universidad nacional tecnológica de lima sur , cuyo objetivo general fue: En 2013, en el área de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima, se explicó la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los maquinistas. Utilizando las muestras de experiencia de 71 trabajadores, utilizando un diseño descriptivo transversal no experimental, se obtuvo la siguiente conclusión en esa encuesta se ha estudiado el ambiente de trabajo del área de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima; cómo los estilos de liderazgo, la comunicación, la motivación, las políticas de recursos humanos y otras variables tienen impacto en los empleados y su integración con la organización. cultura; el desempeño para lograr la satisfacción laboral es fundamental para garantizar una mejor calidad, productividad y éxito en una organización, el ambiente organizacional de los maquinistas de la Línea 1 del Metro de Lima es beneficioso para la organización, y las tareas asignadas dentro de sus responsabilidades contribuyen de manera positiva al rendimiento laboral de los maquinistas del Metro de la Línea 1 del Metro de Lima es adecuado para el perfil laboral, a través de este puesto, puede desarrollarse y sentirse satisfecho, este es el resultado de la implementación de las responsabilidades y obligaciones que debe desempeñar todos los días. Pero carece de la capacidad para realizar evaluaciones de desempeño en función de su competencia y sus funciones.

Tirado (2014) sobre gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la Facultad Química Farmacéutica La Libertad en Trujillo, respaldada por la Universidad Complutense de Madrid, tuvo como objetivo determinar cómo la gestión administrativa impacta la calidad del servicio al cliente en la Universidad de Farmacia Libertad. El estudio involucró muestras integrales de todos los profesionales de la Facultad de Farmacia y Química la Libertad-Trujillo, totalizando 1.700 participantes. Se utilizó un diseño experimental descriptivo no transversal y se concluyó que la institución destaca en la gestión de recursos

materiales y financieros y fomenta la comunicación abierta, las relaciones cordiales y el trabajo en equipo. Sin embargo, se identificó como una debilidad principal la gestión de los recursos humanos y técnicos, caracterizada por procesos inadecuados de selección de personal, desarrollo profesional insuficiente y salarios por debajo del mercado, todo lo cual afecta el desempeño. La tesis también señaló que los cambios en el sistema informático se realizaban esporádicamente sin buscar soluciones integrales. Además, se destacaron como amenazas potenciales los riesgos de seguridad cercanos a las instalaciones de la institución. La investigación confirmó un vínculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, lo que sugiere que mejorar las funciones administrativas institucionales (planificación, organización, orientación y control) podría mejorar los resultados. Las recomendaciones incluyeron el nombramiento de un gerente de tiempo completo para supervisar e implementar las directivas de la junta, mejorar los servicios a los miembros y promover la capacitación y los procedimientos electorales.

Tejeda (2014) exploró la mejora de la gestión administrativa dentro del municipio de Bellavista en el distrito del Callao. Con el apoyo de la Universidad Nacional del Callao, su principal objetivo fue proponer mejoras en la gestión administrativa para incrementar los servicios municipales. La investigación involucró una muestra de 60 empleados municipales y empleó un diseño descriptivo transversal no experimental. Los hallazgos de Tejeda revelaron que el conocimiento de los procesos de toma de decisiones y la capacitación para funciones administrativas modernas se limitaba principalmente a los funcionarios designados y al personal de confianza, y que la gerencia general permanecía en gran medida desinformada. Concluyó que si bien la toma de decisiones fue reconocida como una función estratégica, no fue suficientemente enfatizada en la gestión regional, afectando sólo al 55,91% de las operaciones. Esto destacó la necesidad de aplicar los principios de las ciencias del comportamiento para innovar y optimizar los procedimientos administrativos. Además, Tejeda señaló que la modernización administrativa sólo se conocía en los niveles superiores de gestión, lo que sugiere la necesidad de una mayor difusión y capacitación. He recomendado al Ayuntamiento del Callao actualizar su “Plan Estratégico Institucional 2007-2009” para abordar los desafíos actuales y desarrollar políticas

de gestión efectivas en beneficio de la población regional. Además, he enfatizado la importancia de utilizar la toma de decisiones como una herramienta estratégica para mejorar la efectividad de la gobernanza regional.

Corcuera (2016) en su informe de maestría sobre la gestión Administrativa y Calidad de Atención al Cliente, La Farmacia del Hospital Trujillo II, el objetivo fue comprender la relación entre las variables estudiadas; un diseño de investigación descriptivo y afín, con 32 trabajadores como muestra, y la herramienta como cuestionario. Dijo que en las cadenas de farmacias tiene muchas ventajas, los empleados tienen una forma de atender al público, la infraestructura está bien ventilada, la calidad de los productos es excelente y los precios son muy competitivos, con un 80% de los empleados encuestados que están de acuerdo con esto. Se puede concluir que la gestión administrativa es altamente efectiva, ya que se brinda capacitación continua. Sin embargo, existe insatisfacción con respecto al salario mensual, ya que no se sienten recompensados por su trabajo. Por otro lado, el 70% de los clientes de Inkafarma expresaron estar satisfechos con la atención recibida y los precios más bajos de los medicamentos en comparación con otras farmacias. Por lo tanto, los problemas en la empresa no están relacionados con la gestión administrativa ni con la atención brindada por los empleados, sino que son causados por otros factores.

Rodas (2016) En su tesis de maestría de 2016, Rodas exploró la gestión administrativa y los niveles de servicio en la empresa de transporte Móvil Tours en el área metropolitana de Lima, con el auspicio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. El estudio tuvo como objetivo descubrir las estrategias que influyen significativamente en la gestión del transporte y la seguridad vial en las regiones objetivo. Utilizando un enfoque de investigación no experimental, Rodas recopiló datos de 122 trabajadores del transporte mediante un cuestionario. Los hallazgos indicaron que la oficina de transporte de la ciudad analizada se beneficia significativamente de las habilidades de liderazgo de sus directivos. Estas habilidades promueven una comunicación efectiva y un ambiente de trabajo positivo, lo que a su vez mejora la colaboración y la toma de decisiones conjunta entre los empleados. La investigación destacó que los empleados se sintieron motivados y valorados, contribuyendo positivamente a su desempeño. Sin embargo, Rodas identificó debilidades en los procesos de contratación y falta de



capacitación, sugiriendo áreas donde el alcalde y su equipo podrían mejorar la gestión.

Phillips (2017) En su investigación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Phillips investigó la gestión administrativa y la motivación de los trabajadores en el Policlínico "Señor de los Milagros" en el Centro Poblado "Vista Alegre" de Ayacucho, Perú. El objetivo fue analizar la influencia de las prácticas de gestión en la eficacia de la gestión del sector público. Utilizando un tipo de estudio vinculado, Phillips encuestó a 85 trabajadores utilizando un cuestionario como herramienta de recopilación de datos. Los resultados revelaron que el 58% de los participantes consideró que la gestión era inadecuada, principalmente debido a la frecuente escasez de medicamentos y al incumplimiento de los requisitos operativos. Además, el 65% de los trabajadores reportó falta de motivación, citando falta de reconocimiento y estímulo a sus esfuerzos. Phillips concluyó que las prácticas de gestión ineficaces podrían tener un impacto perjudicial en la motivación de los empleados del policlínico.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

En el mundo actual, mientras continuamos atravesando una pandemia global, todos, incluidas las empresas de diversos sectores, se ven obligados a adaptar y modificar sus comportamientos. Las prácticas de gestión tradicionales empleadas anteriormente ya no son viables en el escenario actual. Como resultado, se ha vuelto crucial analizar e identificar los ajustes necesarios que deben realizarse para remodelar las estructuras organizativas y de gestión. Esta adaptación es esencial para mejorar y sostener las operaciones comerciales durante estos tiempos difíciles.

La gestión administrativa juega un papel vital en una organización, ya que ayuda a alcanzar los objetivos y fomenta el desarrollo colectivo de los empleados, fomentando su compromiso con el crecimiento de la empresa. Esta tarea tiene un impacto significativo, pero la complejidad de crear un sentido de trabajo en equipo entre los empleados hace que sea un desafío controlar y monitorear diferentes áreas organizacionales de manera efectiva. Por lo tanto, es fundamental orientar a la alta dirección sobre los estándares que deben implementarse para asegurar la ejecución continua de buenas prácticas organizacionales (Sánchez, 2020).

El desempeño de los empleados está cada vez más influenciado por la necesidad de habilidades y métodos de trabajo actualizados, ya que los requisitos actuales han evolucionado significativamente con respecto a los del pasado. Por lo tanto, durante el proceso de contratación, es crucial seleccionar candidatos que no sólo demuestren un gran potencial para un alto desempeño, sino que también posean la capacidad de adaptarse a los cambios en curso. En el entorno laboral actual, la eficacia trasciende la mera adaptación a las circunstancias; requiere habilidades y competencias contemporáneas. A medida que las empresas continúan operando, comprender a los candidatos y dominar nuevas técnicas no es una tarea sencilla. Implica un análisis detallado para garantizar que las personas seleccionadas sean las más adecuadas para sus roles designados. (Molano, 2020).

En Perú, existe un desequilibrio notable entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, lo que lleva a gerentes y dueños de negocios a adaptarse e innovar



formas de trabajar con recursos limitados, una adaptación crítica para sobrevivir a la pandemia. En muchos casos, las empresas luchan por organizarse eficazmente y retener a sus empleados, llegando a un punto en el que corren el riesgo de cerrar permanentemente. Esta situación pone de relieve que muchas organizaciones priorizan la generación de ingresos sin centrarse adecuadamente en procesos de gestión esenciales como el control, el liderazgo y la gestión de personas. Estos procesos son cruciales para abordar los desafíos, como es evidente en las circunstancias actuales (Quiñones, 2020).

En la región de Puno se presenta un escenario similar donde los hoteles de cuatro estrellas operan principalmente basándose en la experiencia más que en el conocimiento administrativo formal. Las observaciones indican que los trabajadores a menudo carecen de motivación y no están dispuestos a contribuir positivamente al éxito de la organización. Esta falta de motivación entre los empleados sugiere un desinterés más amplio por luchar por la competitividad o por distinguir a la empresa de las demás. Esencialmente, falta un esfuerzo colectivo para impulsar el desarrollo de la organización.

En estas organizaciones es evidente que existe una importante descoordinación entre las distintas áreas, lo que genera retrasos en la realización de actividades. Además, la carga administrativa es sustancial, lo que dificulta la capacidad de abordar importantes cuestiones de gestión de manera eficaz. Además, la mayoría de los trabajadores muestran poco interés en los objetivos del hotel, lo que no sólo conduce a un bajo compromiso con sus funciones, sino que también subraya la necesidad de mejorar la gestión administrativa y el desempeño para asegurar el éxito del negocio. Estas cuestiones plantean varias preguntas pertinentes:

## **2.2 Enunciados del problema**

### **2.2.1 Definición del problema**

¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno, período 2021?

### **2.2.2 Sistematización de problema**

¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno?



¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno?

¿Cuáles de las dimensiones de la gestión administrativa tienen menor relación con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno?

### **2.3 Justificación**

El estudio se centra en la gestión administrativa y el desempeño laboral, específicamente en el contexto de los hoteles de cuatro estrellas en la región de Puno, un sector previamente poco explorado. La justificación de este estudio surge de su utilidad práctica para mejorar la gestión administrativa y el desempeño laboral, lo que podría beneficiar significativamente a los empresarios y profesionales de la industria hotelera que buscan reforzar la eficacia organizacional y mejorar las contribuciones de los empleados. Socialmente, el estudio tiene como objetivo ayudar a estas partes interesadas a lograr un equilibrio entre la fortaleza organizacional y el aporte laboral. El objetivo es reestructurar las empresas para minimizar las deficiencias y mejorar las evaluaciones de los empleados, mejorando así las condiciones laborales. Esta investigación se basa en los marcos Raffino (2020) y Sy (2019) para evaluar la gestión administrativa y el desempeño laboral, con el objetivo de arrojar nueva luz sobre la dinámica de la industria hotelera en la región Puno.

Desde un punto de vista práctico, este estudio ha identificado con éxito problemas relacionados con la coordinación, planificación, secuenciación de procesos y responsabilidades del personal dentro del hotel. El objetivo es idear soluciones específicas para mejorar las operaciones de la empresa. Metodológicamente, se justifica el uso de herramientas de recolección de datos fundamentadas en las teorías de autores contemporáneos, ya que tiene como objetivo probar las hipótesis propuestas y contribuir al campo científico y de investigación sobre temas similares.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

Establecer de qué manera la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno, período 2021.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

Determinar el nivel de la gestión administrativa en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.

Determinar el nivel de desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.

Identificar las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno, período 2021.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

El nivel de la gestión administrativa es regular en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.

El nivel de desempeño laboral es regular en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.

Las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno son la planificación y la dirección.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

La provincia de Puno es una de las veinticuatro provincias de la República del Perú, junto con la provincia del Callao. La ciudad capital es Puno, situada en la meseta del Collao en el sureste del país. Las coordenadas geográficas de Puno varían entre 13°00'66"00" y 17°17'30" de latitud sur, y 71° 06'57" a 68°48'46" de longitud oeste. Comparte su frontera norte con la región de Madre de Dios, limita con Bolivia y el lago Titicaca al este, Tacna al sur, Moquegua al suroeste y Arequipa y Cusco al oeste. Con una superficie de 66.997 kilómetros cuadrados, Puno es el quinto departamento más grande del Perú, después de Loreto, Ucayali, Madre de Dios y Cusco. Establecida el 26 de abril de 1822, Puno es reconocida por la Fiesta de la Virgen de Candelaria, que la UNESCO declaró como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad el 27 de noviembre de 2014.

Se cree ampliamente que la papa cultivada se originó en la región montañosa conocida como Collao, que también es el sitio de la antigua cultura Pucará. Esta zona albergó diversos señoríos que finalmente fueron incorporados al Imperio Inca antes del siglo XV. Durante todo el período colonial, Collao sirvió como un importante centro comercial. Históricamente, la región también jugó un papel fundamental durante dos fases de la rebelión liderada por Túpac Amaru II a finales del siglo XVIII. A Túpac Amaru I, su predecesor, se le atribuye el mérito de ser el primero en resistir la dominación europea en la zona.

#### 3.2 Población

La población estuvo constituida por todos los trabajadores de los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno:

**Tabla 1**

*Población*

Nombre o Razón Social	Nombre Comercial	Categoría	No de hab.	No de camas	No de trabajadores
NESSUS	CASA ANDINA	Cuatro	45	84	17
HOTELES PERU S.A	PREMIUN PUNO	estrellas			
CASONA PLAZA HOTEL E.I.R.L	CASONA PLAZA	Cuatro	68	126	36
CARTIR PERU S.R.L	JOSE ANTONIO	Cuatro	106	190	48
HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A	QALASAYA	Cuatro	35	56	25
OPERAC. Y SERV. GRLES PUNO S.A.C	ROYAL INN PUNO	Cuatro	54	149	32
INMOBILIARIA DE TURISMO SA	SONESTA POSADA DEL INCA	Cuatro	62	130	42
TAYPIKALA HOTEL LAGO S.A.C	TAYPIKALA LAGO	Cuatro	74	136	36
<b>TOTAL</b>			<b>444</b>	<b>871</b>	<b>236</b>

*Nota.* DIRCETUR Puno

### 3.3 Muestra

En este estudio, para el cálculo del tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir, es contable como lo indican Sampieri et al. (2014) se puede utilizar el muestreo no probabilístico, se utilizó un muestreo no probabilístico que será a conveniencia del investigador que permita seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto se basa en la fácil accesibilidad y cercanía de los sujetos para el investigador Otzen y Manterola (2017), es decir, conocemos la población total y, para lo cual se tomó el 40% del total de 236 de la población, los cuales hay 94 trabajadores, donde se estratificó según los hoteles y número de trabajadores de la siguiente manera:

**Tabla 2***Muestra*

Nombre o Razón Social	Nombre Comercial	No de trabajadores
NESSUS HOTELES PERU S.A	CASA ANDINA PREMIUN PUNO	7
CASONA PLAZA HOTEL E.I.R.L	CASONA PLAZA	14
CARTIR PERU S.R.L	JOSE ANTONIO	19
HOTELERIA E INVERSIONES LATINO S.A	QALASAYA	10
OPERAC. Y SERV. GRLES PUNO S.A.C	ROYAL INN PUNO	13
INMOBILIARIA DE TURISMO SA	SONESTA POSADA DEL INCA	17
TAYPIKALA HOTEL LAGO S.A.C	TAYPIKALA LAGO	14
TOTAL MUESTRA		94

*Nota.* Elaboración Propia

### 3.4 Método de investigación

#### 3.4.1 Enfoque de Investigación

La investigación emplea un enfoque cuantitativo, utilizando la recopilación de datos para probar hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadístico como lo describen Sampieri et al. (2014). Este método ayuda a identificar patrones de comportamiento y verificar teorías. Se utilizan tablas de frecuencia y gráficos para mejorar la gestión de la información.

#### 3.4.2 Alcance de Investigación

La investigación adopta un diseño correlacional para explorar las relaciones o asociaciones entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de una muestra o contexto específico. Aunque a veces se centra solo en dos variables, el estudio a menudo examina las interacciones entre tres, cuatro o más

variables, como lo describen Sampieri et al. (2014). El coeficiente de correlación de Pearson se utilizó para evaluar las relaciones entre las variables en este estudio.

### **3.4.3 Nivel de Investigación**

La investigación es de naturaleza descriptiva, con el objetivo de delinear meticulosamente los principales atributos y rasgos de cada fenómeno investigado. según Sampieri et al. (2014), describe tendencias dentro de un grupo o población específica. En este estudio, se utilizaron tablas y gráficos derivados de datos de encuestas para detallar las características importantes de cada variable.

### **3.4.4 Diseño de la investigación**

En este estudio, el diseño de investigación es no experimental, descriptivo-correlacional y transversal. Es no experimental porque no manipula variables, sino que observa la realidad y analiza la situación problemática existente. El diseño es transversal ya que la recopilación de datos se produce en un único momento en el tiempo. (Sampieri et al., 2014).

### **3.4.5 Método**

#### **Método Descriptivo**

Este enfoque se empleó para explicar, discutir y analizar la gestión administrativa y el rendimiento laboral.

#### **Método Deductivo**

Este proceso, arraigado en una perspectiva amplia sobre la satisfacción laboral, ha ayudado a identificar los rasgos únicos de la gestión administrativa.

A lo largo de la investigación, la hipótesis propuesta fue probada utilizando una combinación de lógica y marco teórico, afirmando nuestra comprensión de la situación real. Esta verificación se produjo confrontando la hipótesis con la realidad y empleando herramientas mensurables para cuantificar las variables involucradas. Para el análisis de los datos se utilizaron herramientas como el software SPSS y diversas hojas de cálculo.

### **3.4.6 Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **Cuestionario**

Esa técnica consistió en hacer preguntas. De esta forma, se obtuvo información. Se debe considerar cómo obtener la información necesaria para lograr los objetivos del estudio, se adaptó el cuestionario ya validado de Ramirez (2021).

### **3.4.7 Procesamiento de datos de la investigación**

Se llevaron a cabo las siguientes actividades para el procesamiento y análisis de los datos:

- Organización de datos en tablas.
- Uso de la estadística descriptiva.
- Se empleará el software estadístico SPSS y hojas de cálculo para analizar los datos.

## **3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos**

El primer objetivo del estudio fue evaluar el nivel de gestión administrativa en hoteles de cuatro estrellas de la región Puno. Los datos se recopilaron mediante encuestas, que luego se procesaron en datos cuantitativos para su análisis.

El segundo objetivo se centró en evaluar el nivel de desempeño laboral en hoteles cuatro estrellas de la región Puno. De manera similar al primer objetivo, los datos de la encuesta se analizaron y convirtieron en datos cuantitativos para este propósito.

El tercer objetivo implicó analizar los datos para identificar aspectos de la gestión administrativa que tienen una correlación más débil con el desempeño laboral en hoteles de cuatro estrellas de la región Puno.

### **3.5.1 Uso de materiales, equipos, instrumentos, insumos, entre otros**

Dado que se trata de una investigación descriptiva y correlacional, se emplearon las siguientes técnicas en este estudio.

## **Técnicas Conceptuales**

Son procesos mentales que asisten en la investigación, permitiendo la identificación, planteamiento y justificación de problemas, así como la definición de variables y la creación de hipótesis de forma lógica y organizada.

## **Observación Directa**

Esta metodología se utilizó de forma sistemática para recolectar los datos necesarios que faciliten el análisis del problema de investigación y permitan entender la situación objeto de estudio, con el objetivo de evaluar las metas establecidas.

### **3.5.2 Correlación de Pearson**

El coeficiente de correlación de Pearson es una herramienta estadística que se utiliza para medir la fuerza y la dirección de la relación lineal entre dos variables numéricas continuas. A diferencia de la covarianza, que puede verse afectada por la escala de las variables, la correlación de Pearson proporciona una medida independiente de la escala, lo que la hace más eficaz para comparar relaciones entre diferentes conjuntos de datos.

En términos más simples, el coeficiente de correlación de Pearson nos ayuda a evaluar cómo se relacionan dos variables numéricas entre sí.

El coeficiente oscila entre +1 y -1. Un valor de 0 significa que no hay correlación entre las variables. Un valor positivo indica una correlación positiva, lo que significa que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar. Por el contrario, un valor negativo sugiere una correlación negativa, donde un aumento en una variable normalmente conduce a una disminución en la otra.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Determinación del nivel de la gestión administrativa en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno

Del instrumento aplicado con el fin de determinar el nivel de la gestión administrativa en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno se obtuvieron lo siguiente:

**Tabla 3**

*El grado de conocimiento que tiene sobre las metas y objetivos trazados por el hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	37	39,4	39,4	40,4
	Bueno	45	47,9	47,9	88,3
	Muy bueno	11	11,7	11,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 3 se contempla que el 11,7% de los participantes considera que su conocimiento sobre las metas y objetivos del hotel es muy bueno, el 47,9% lo evalúa como bueno, el 39,4% lo considera regular y solo el 1,1% lo califica como malo. Se observa que existe un buen nivel de conocimiento sobre las metas y objetivos, aunque se sugiere la implementación de directrices que faciliten una comprensión más profunda de estos aspectos.

**Tabla 4**

*El grado de cumplimiento de las metas y objetivos trazados del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Muy Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Malo	1	1,1	1,1	2,1
	Regular	18	19,1	19,1	21,3
	Bueno	44	46,8	46,8	68,1
	Muy bueno	30	31,9	31,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

En la tabla 4 se contempla que el 31,9% de los participantes considera que el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por el hotel es muy bueno, el 46,8% lo evalúa como bueno, el 19,1% lo considera regular, el 1,1% lo califica como malo y otro 1,1% lo califica como muy malo. Se observa un nivel general de cumplimiento satisfactorio de las metas y objetivos establecidos.

**Tabla 5**

*La forma en que se proyectan las metas y objetivos del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	2	2,1	2,1	2,1
	Regular	20	21,3	21,3	23,4
	Bueno	38	40,4	40,4	63,8
	Muy bueno	34	36,2	36,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

En la tabla 5 se contempla que el 36,2% de los participantes considera que la forma en que se proyectan las metas y objetivos del hotel es muy buena, el 40,4% lo califica como bueno, el 21,3% lo evalúa como regular y el 1,1% lo considera malo. Se observa que las metas y objetivos están bien proyectados en general en los hoteles.

**Tabla 6**

*Las actividades planteadas para cumplir con las metas y objetivos del hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	24	25,5	25,5	25,5
	Bueno	36	38,3	38,3	63,8
	Muy bueno	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 6 se contempla que el 36,2% de los encuestados considera que las actividades planteadas para cumplir con las metas y objetivos del hotel son muy buenas, el 38,3% las califica como buenas y el 25,3% las considera regulares. Se observa que las actividades planteadas son adecuadas para cumplir con las metas y objetivos del hotel.

**Tabla 7**

*Los recursos empleados para la planificación del hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	2,1	2,1	2,1
	Regular	17	18,1	18,1	20,2
	Bueno	42	44,7	44,7	64,9
	Muy bueno	33	35,1	35,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 7 se contempla que el 35,1% de los encuestados considera que los recursos empleados para la planificación del hotel son muy buenos, el 44,7% los califica como buenos, el 18,1% los califica como regulares y el 2,1% los califica como malos. Se observa que hay buenos recursos disponibles para la planificación en los hoteles.

**Tabla 8***La planificación que realiza el hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	19	20,2	20,2	20,2
	Bueno	36	38,3	38,3	58,5
	Muy bueno	39	41,5	41,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 8 se contempla que el 41,5% de los encuestados manifiesta que califica como muy bueno la planificación que realiza el hotel, el 38,3% lo califica como bueno y el 20,2% lo califica como regular. Observando en general que existe una buena planificación en los hoteles.

**Tabla 9***La distribución del trabajo dentro de todo el hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	2	2,1	2,1	2,1
	Regular	25	26,6	26,6	28,7
	Bueno	51	54,3	54,3	83,0
	Muy bueno	16	17,0	17,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 9 se contempla que el 17,0% de los encuestados considera que la distribución del trabajo dentro de todo el hotel es muy buena, el 54,3% la califica como buena, el 26,6% la califica como regular y el 2,1% la califica como mala. Se observa que hay una buena distribución del trabajo en todo el hotel.

**Tabla 10***La distribución de los recursos para todo el hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	25	26,6	26,6	27,7
	Bueno	40	42,6	42,6	70,2
	Muy bueno	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 10 se contempla que el 28,8% de los encuestados considera que la distribución de los recursos para todo el hotel es muy buena, el 42,6% la califica como buena, el 26,6% la califica como regular y el 1,1% la califica como mala. Se observa que existe una buena distribución de recursos para todos los hoteles.

**Tabla 11***La distribución de recursos en el área que trabajas*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	19	20,2	20,2	20,2
	Bueno	46	48,9	48,9	69,1
	Muy bueno	29	30,9	30,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 11 se contempla que el 30,9% de los encuestados manifiesta que califica como muy bueno la distribución de recursos en el área que trabajas, el 49,9% lo califica como bueno y el 20,2% lo califica como regular. Observando que es buena la distribución de recursos en el área que trabajan.

**Tabla 12***La distribución de recursos económicos que hace el hotel para las diferentes áreas*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	22	23,4	23,4	23,4
	Bueno	43	45,7	45,7	69,1
	Muy bueno	29	30,9	30,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 12 se contempla que el 30,9% de los encuestados manifiesta que califica como muy bueno la distribución de recursos económicos que hace el hotel para las diferentes áreas, el 45,7% lo califica como bueno y el 23,4% lo califica como regular. Observando que es buena la distribución de recursos económicos en diferentes áreas que realiza el hotel.

**Tabla 13***El orden y desarrollo del trabajo de tu área*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	15	16,0	16,0	16,0
	Bueno	48	51,1	51,1	67,0
	Muy bueno	31	33,0	33,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 13 se contempla que el 33,0% de los encuestados considera que el orden y desarrollo del trabajo en su área es muy bueno, el 51,1% lo califica como bueno y el 16,0% lo califica como regular. Se observa que el orden y desarrollo son buenos en las áreas correspondientes.

**Tabla 14**

*El orden y desarrollo del trabajo de todo el hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	14	14,9	14,9	16,0
	Bueno	41	43,6	43,6	59,6
	Muy bueno	38	40,4	40,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 14 se contempla que el 40,4% de los encuestados considera que el orden y desarrollo del trabajo en todo el hotel es excelente, el 43,6% lo califica como bueno, el 14,9% lo califica como regular y el 1,1% lo califica como malo. Se observa que el orden y desarrollo en todo el hotel son buenos y muy buenos.

**Tabla 15**

*El abastecimiento de personal por áreas dentro del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	19	20,2	20,2	20,2
	Bueno	44	46,8	46,8	67,0
	Muy bueno	31	33,0	33,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 15 se contempla que el 33,0% de los encuestados manifiesta que califica como muy bueno el abastecimiento de personal por áreas dentro del hotel, el 46,8% lo califica como bueno y el 20,2% lo califica como regular. Observando que se tiene un buen abastecimiento de personal en las diferentes áreas del hotel.

**Tabla 16**

*La capacidad profesional del personal de todo el hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	16	17,0	17,0	18,1
	Bueno	46	48,9	48,9	67,0
	Muy bueno	31	33,0	33,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 16 se contempla que el 33,0% de los encuestados considera que la capacidad profesional del personal en todo el hotel es excelente, el 48,9% lo califica como bueno, el 17,0% lo califica como regular y el 1,1% lo califica como malo. Se observa que la capacidad profesional es buena en todo el hotel.

**Tabla 17**

*La organización que maneja el hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	17	18,1	18,1	18,1
	Bueno	43	45,7	45,7	63,8
	Muy bueno	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 17 se contempla que el 36,2% de los encuestados manifiesta que califica como muy bueno la organización que maneja el hotel, el 45,7% lo califica como bueno y el 18,1% lo califica como regular. Observando que es buena la organización que maneja todo el hotel.



**Tabla 18**

*El grado de conocimiento que tienes sobre las estrategias trazadas por el hotel*

				Porcentaje	
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	29	30,9	30,9	30,9
	Bueno	52	55,3	55,3	86,2
	Muy bueno	13	13,8	13,8	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 18 se contempla que el 13,8% de los encuestados considera que su grado de conocimiento sobre las estrategias trazadas por el hotel es excelente, el 55,3% lo califica como bueno y el 30,9% lo califica como regular. Se observa que el grado de conocimiento sobre las estrategias es variable, siendo mayoritariamente bueno y regular.

**Tabla 19**

*La forma en que se proyectan las estrategias del hotel*

				Porcentaje	
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	25	26,6	26,6	26,6
	Bueno	38	40,4	40,4	67,0
	Muy bueno	31	33,0	33,0	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 19 se contempla que el 30,0% de los encuestados considera que la proyección de las estrategias del hotel es excelente, el 40,4% lo califica como bueno y el 26,6% lo califica como regular. Se observa que la forma en que se proyectan las estrategias es mayoritariamente buena en los hoteles.

**Tabla 20**

*El grado de cumplimiento de las estrategias trazadas del hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	21	22,3	22,3	23,4
	Bueno	43	45,7	45,7	69,1
	Muy bueno	29	30,9	30,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 20 se contempla que el 30,9% de los encuestados considera que el grado de cumplimiento de las estrategias trazadas por el hotel es excelente, el 45,7% lo califica como bueno, el 22,3% lo califica como regular y el 1,1% lo califica como malo. Se observa que el grado de cumplimiento de las estrategias es mayoritariamente bueno en el hotel.

**Tabla 21**

*Las actividades planteadas para cumplir con las estrategias del hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	15	16,0	16,0	17,0
	Bueno	48	51,1	51,1	68,1
	Muy bueno	30	31,9	31,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 21 se contempla que el 31,9% de los encuestados considera que las actividades planteadas para cumplir con las estrategias del hotel son excelentes, el 51,1% las califica como buenas, el 16,0% las califica como regulares y el 1,1% las califica como malas. Se observa que las actividades propuestas para cumplir con las estrategias del hotel son mayoritariamente buenas.

**Tabla 22**

*La motivación del personal en relación con las estrategias planteadas por el hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	19	20,2	20,2	21,3
	Bueno	42	44,7	44,7	66,0
	Muy bueno	32	34,0	34,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 22 se contempla que el 34,0% de los encuestados considera que la motivación del personal en relación con las estrategias planteadas por el hotel es excelente, el 44,7% la califica como buena, el 20,2% la califica como regular y el 1,1% la califica como mala. Se observa que la motivación del personal en relación a las estrategias planteadas por el hotel es mayoritariamente buena.

**Tabla 23**

*La forma en que el hotel motiva a su personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	20	21,3	21,3	22,3
	Bueno	42	44,7	44,7	67,0
	Muy bueno	31	33,0	33,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 23 se contempla que el 33,0% de los encuestados considera que la forma en que el hotel motiva a su personal es excelente, el 44,7% la califica como buena, el 21,3% la califica como regular y el 1,1% la califica como mala. Se observa que la forma en que los hoteles motivan a su personal es mayoritariamente buena.

**Tabla 24**

*La comunicación entre el personal y autoridades o representantes del hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	16,0	16,0	16,0
	Bueno	45	47,9	47,9	63,8
	Muy bueno	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 24 se contempla que el 36,2% de los encuestados considera que la comunicación entre el personal y las autoridades o representantes del hotel es excelente, el 47,9% la califica como buena y el 16,0% la califica como regular. Se observa que la comunicación entre el personal y las autoridades o representantes en los hoteles es mayoritariamente buena.

**Tabla 25**

*La comunicación entre las diferentes áreas del hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	15	16,0	16,0	17,0
	Bueno	46	48,9	48,9	66,0
	Muy bueno	32	34,0	34,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 25 y figura 23 se contempla que el 34,0% de los encuestados considera que la comunicación entre las diferentes áreas del hotel es excelente, el 48,9% la califica como buena, el 16,0% la califica como regular y el 1,1% la califica como mala. Se observa que la comunicación entre las diferentes áreas del hotel es mayormente buena.

**Tabla 26**

*La dirección que emplea el hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	12	12,8	12,8	13,8
	Bueno	48	51,1	51,1	64,9
	Muy bueno	33	35,1	35,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 26 se contempla que el 35,1% de los encuestados considera que la dirección del hotel es muy efectiva, el 51,1% la evalúa como efectiva, el 12,8% la considera aceptable y el 1,1% la considera deficiente. Se concluye que la dirección empleada por el hotel es efectiva y satisfactoria en su mayoría.

**Tabla 27**

*El seguimiento o supervisión de las tareas que se realizan en el hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	3,2	3,2	3,2
	Regular	20	21,3	21,3	24,5
	Bueno	55	58,5	58,5	83,0
	Muy bueno	16	17,0	17,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 27 se contempla que el 17,0% de los encuestados considera que el seguimiento o supervisión de las tareas en el hotel es excelente, el 58,5% lo califica como bueno, el 21,3% lo considera aceptable y el 3,2% lo evalúa como deficiente. Se evidencia una supervisión efectiva y mayoritariamente positiva de las tareas en el hotel.

**Tabla 28**

*El seguimiento o supervisión de las estrategias trazadas por el hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	19	20,2	20,2	20,2
	Bueno	45	47,9	47,9	68,1
	Muy bueno	30	31,9	31,9	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 28 se contempla que el 31,9% de los encuestados considera que el seguimiento o supervisión de las estrategias trazadas por el hotel es excelente, el 47,9% lo califica como bueno y el 20,2% lo evalúa como regular. Se observa que las estrategias planteadas para la supervisión son mayoritariamente efectivas y bien evaluadas por los encuestados.

**Tabla 29**

*Las decisiones tomadas en pro del bienestar del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	2	2,1	2,1	2,1
	Regular	8	8,5	8,5	10,6
	Bueno	53	56,4	56,4	67,0
	Muy bueno	31	33,0	33,0	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 29 se contempla que el 33,0% de los encuestados opina que las decisiones tomadas en beneficio del bienestar del hotel son excelentes, el 56,4% las califica como buenas, el 8,5% como regulares y el 2,1% como malas. Se observa que las decisiones tomadas en pro del bienestar del hotel son mayoritariamente positivas y beneficiosas.

**Tabla 30**

*La solución de conflictos entre el personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	14	14,9	14,9	14,9
	Bueno	44	46,8	46,8	61,7
	Muy bueno	36	38,3	38,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 30 se contempla que el 38,3% de los encuestados manifiesta que califica como muy bueno la solución de conflictos entre el personal, el 46,8% lo califica como bueno y el 14,9% lo califica como regular. Observando que es buena la solución de conflictos entre el personal.

**Tabla 31**

*La solución de conflictos entre áreas del hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	4,3	4,3	4,3
	Regular	33	35,1	35,1	39,4
	Bueno	45	47,9	47,9	87,2
	Muy bueno	12	12,8	12,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 31 se contempla que el 12,8% de los encuestados considera que la resolución de conflictos entre las distintas áreas del hotel es excelente, el 47,9% la califica como buena, el 35,1% como regular y el 4,3% como mala. Se observa que la solución de conflictos entre áreas del hotel es mayormente satisfactoria y efectiva.

**Tabla 32**

*Los resultados obtenidos por medio de las estrategias del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	3	3,2	3,2	3,2
	Regular	13	13,8	13,8	17,0
	Bueno	53	56,4	56,4	73,4
	Muy bueno	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 32 se contempla que el 26,6% de los encuestados considera que los resultados obtenidos a través de las estrategias implementadas por el hotel son excelentes, el 56,4% los califica como buenos, el 13,8% como regulares y el 3,2% como malos. Se observa que los resultados obtenidos a través de las estrategias son mayormente buenos, según la percepción de los encuestados.

**Tabla 33**

*La evaluación de los resultados por medio de las estrategias del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	18	19,1	19,1	20,2
	Bueno	42	44,7	44,7	64,9
	Muy bueno	33	35,1	35,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 33 se contempla que el 35,1% de los encuestados considera que la evaluación de los resultados a través de las estrategias implementadas por el hotel es excelente, el 44,7% la califica como buena, el 19,1% como regular y el 1,1% como mala. Se observa que la evaluación de los resultados por medio de las estrategias del hotel es mayormente buena, según la percepción de los encuestados.



**Tabla 34***El control que ejerce el hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	3	3,2	3,2	3,2
	Regular	11	11,7	11,7	14,9
	Bueno	46	48,9	48,9	63,8
	Muy bueno	34	36,2	36,2	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 34 se contempla que el 36,2% de los encuestados considera que el control ejercido por el hotel es excelente, el 48,9% lo califica como bueno, el 11,7% como regular y el 3,2% como malo. Se observa que el control ejercido por el hotel es mayormente bueno, según la percepción de los encuestados.

#### **Contrastación de la hipótesis específica N° 01**

La hipótesis específico específico N° 01 afirma que “El nivel de la gestión administrativa es regular en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno”, según las tablas del 1 al 32 se observó que la gestión administrativa es regular. Por lo que se verificar la hipótesis que es: El nivel de la gestión administrativa es regular en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.

#### **4.2 Determinación del nivel de desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno**

Se obtuvieron los siguientes resultados a partir de la utilización del instrumento diseñado para evaluar el rendimiento laboral en los hoteles de cuatro estrellas en la región de Puno.

**Tabla 35**

*La manera en que los colaboradores realizan su trabajo para el hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	16	17,0	17,0	17,0
	Bueno	53	56,4	56,4	73,4
	Muy bueno	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 35 se contempla que el 26,6% de los participantes indica que considera excelente el desempeño de los colaboradores en el hotel, el 56,4% lo evalúa como satisfactorio y el 17,0% lo considera aceptable.

**Tabla 36**

*Los resultados que muestran los colaboradores para el hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	16	17,0	17,0	17,0
	Bueno	44	46,8	46,8	63,8
	Muy bueno	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 36 se contempla que el 36,2% de los participantes indica que considera excelente los resultados mostrados por los colaboradores en el hotel, el 46,8% lo evalúa como satisfactorio y el 17,0% lo considera aceptable.

**Tabla 37**

*El funcionamiento de las áreas del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	13	13,8	13,8	14,9
	Bueno	47	50,0	50,0	64,9
	Muy bueno	33	35,1	35,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

En la tabla 37 se contempla que el 35,1% de los participantes indica que considera excelente el desempeño de las áreas del hotel, el 50,0% lo evalúa como satisfactorio, el 13,8% lo considera aceptable y el 1,1% lo califica como deficiente.

**Tabla 38**

*La forma de trabajar del área de recepción*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	14	14,9	14,9	16,0
	Bueno	45	47,9	47,9	63,8
	Muy bueno	34	36,2	36,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,</b>	<b>100,0</b>	
			<b>0</b>		

En la tabla 38 se contempla que el 36,2% de los participantes indica que considera excelente el desempeño del área de recepción en su forma de trabajo, el 47,9% lo evalúa como satisfactorio, el 14,9% lo considera aceptable y el 1,1% lo califica como deficiente.

**Tabla 39**

*La forma de trabajar del área de housekeeping*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	8	8,5	8,5	9,6
	Bueno	50	53,2	53,2	62,8
	Muy bueno	35	37,2	37,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 39 se contempla que el 37.2% de los encuestados considera que el desempeño del área de housekeeping es muy bueno, mientras que el 53.2% lo califica como bueno. Por otro lado, un 8.5% opina que es regular y el 1.1% lo ve como malo.

**Tabla 40**

*La forma de trabajar del área de alimentos y bebidas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	14	14,9	14,9	16,0
	Bueno	47	50,0	50,0	66,0
	Muy bueno	32	34,0	34,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 40 se contempla que el 34.0% de los encuestados califica como muy bueno el desempeño del área de alimentos y bebidas, mientras que el 50.0% lo considera bueno. Además, el 14.9% lo evalúa como regular y el 1.1% lo califica como malo.

**Tabla 41**

*La forma de trabajar del área de mantenimiento y almacén*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	13	13,8	13,8	13,8
	Bueno	44	46,8	46,8	60,6
	Muy bueno	37	39,4	39,4	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 41 se contempla que el 39.4% de los encuestados considera que el desempeño del área de mantenimiento y almacén es muy bueno, mientras que el 46.8% lo califica como bueno y el 13.8% lo evalúa como regular.

**Tabla 42**

*La forma de trabajar del área de lavandería*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	11	11,7	11,7	12,8
	Bueno	49	52,1	52,1	64,9
	Muy bueno	33	35,1	35,1	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 42 se contempla que el 35.1% de los encuestados califica como muy bueno el trabajo del área de lavandería, mientras que el 52.1% lo considera bueno. Además, el 11.7% lo evalúa como regular y el 1.1% lo califica como malo.

**Tabla 43***La forma de trabajar del área de administración*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	8	8,5	8,5	8,5
	Bueno	54	57,4	57,4	66,0
	Muy bueno	32	34,0	34,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 43 se contempla que el 34,0% de los encuestados manifiesta que califica como muy bueno la forma de trabajar del área de administración, el 57,4% lo califica como bueno y el 8,5% lo califica como regular.

**Tabla 44***Los resultados que obtiene el hotel por parte de todo el personal*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	8	8,5	8,5	8,5
	Bueno	46	48,9	48,9	57,4
	Muy bueno	40	42,6	42,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 44 se contempla que el 42.6% de los encuestados califica como muy buenos los resultados obtenidos por el hotel gracias a todo su personal, mientras que el 48.9% los considera buenos y el 8.5% los evalúa como regulares.

**Tabla 45**

*El grado en que los colaboradores aportan para alcanzar las metas del hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	14	14,9	14,9	14,9
	Bueno	63	67,0	67,0	81,9
	Muy bueno	17	18,1	18,1	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 45 se contempla que el 18.1% de los encuestados califica como muy bueno el grado en que los colaboradores contribuyen a alcanzar las metas del hotel, mientras que el 67.0% lo considera bueno y el 14.9% lo evalúa como regular.

**Tabla 46**

*El grado en que los colaboradores demuestran interés para alcanzar las metas del hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	8,5	8,5	8,5
	Bueno	59	62,8	62,8	71,3
	Muy bueno	27	28,7	28,7	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 46 se contempla que el 28.7% de los encuestados califica como muy bueno el interés que los colaboradores demuestran para alcanzar las metas del hotel, mientras que el 62.8% lo considera bueno y el 8.5% lo evalúa como regular.

**Tabla 47**

*El grado en que las metas se concretan a plenitud gracias al personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	12	12,8	12,8	12,8
	Bueno	51	54,3	54,3	67,0
	Muy bueno	31	33,0	33,0	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 47 se contempla que el 33.0% de los encuestados califica como muy bueno el grado en que el personal logra concretar plenamente las metas, mientras que el 54.3% lo considera bueno y el 12.8% lo evalúa como regular.

**Tabla 48**

*El grado de preparación del personal para cumplir con las metas establecidas*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	16	17,0	17,0	18,1
	Bueno	48	51,1	51,1	69,1
	Muy bueno	29	30,9	30,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 48 se contempla que el 30.9% de los encuestados califica como muy buena la preparación del personal para cumplir con las metas establecidas, mientras que el 51.1% la considera buena. Además, el 17.0% la evalúa como regular y el 1.1% la califica como mala.

**Tabla 49**

*El aporte por parte del personal para alcanzar las metas*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	8	8,5	8,5	8,5
	Bueno	52	55,3	55,3	63,8
	Muy bueno	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 49 se contempla que el 36.2% de los encuestados califica como muy bueno el aporte del personal para alcanzar las metas, mientras que el 53.3% lo considera bueno y el 8.5% lo evalúa como regular.



**Tabla 50**

*El grado de compromiso de los colaboradores con sus labores diarias*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	18	19,1	19,1	20,2
	Bueno	47	50,0	50,0	70,2
	Muy bueno	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 50 se contempla que El 29.8% de los encuestados considera como muy bueno el grado de compromiso de los colaboradores con sus labores diarias. Además, el 50.0% lo califica como bueno, el 19.1% como regular y el 1.1% como malo.

**Tabla 51**

*El grado de compromiso que existe en las áreas del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	12	12,8	12,8	13,8
	Bueno	47	50,0	50,0	63,8
	Muy bueno	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 51 se contempla que El 36.2% de los encuestados califica como muy bueno el grado de compromiso en las áreas del hotel. Además, el 50.0% lo considera bueno, el 12.8% lo evalúa como regular y el 1.1% lo califica como malo.

**Tabla 52**

*El grado de esfuerzo que ponen los colaboradores en sus labores diarias*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	11	11,7	11,7	11,7
	Bueno	50	53,2	53,2	64,9
	Muy bueno	33	35,1	35,1	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 52 se contempla que el 35.1% de los encuestados considera como muy bueno el esfuerzo que los colaboradores ponen en sus labores diarias. Además, el 53.2% lo califica como bueno y el 11.7% como regular.

**Tabla 53**

*El grado de esfuerzo que ponen los colaboradores en las áreas del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	2	2,1	2,1	2,1
	Regular	7	7,4	7,4	9,6
	Bueno	49	52,1	52,1	61,7
	Muy bueno	36	38,3	38,3	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 53 se contempla que el 38.3% de los encuestados considera como muy bueno el esfuerzo que los colaboradores ponen en las áreas del hotel. Además, el 52.1% lo califica como bueno, el 7.4% como regular y el 2.1% lo califica como malo.

**Tabla 54**

*El grado en que se cumplen los trabajos diarios del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	13	13,8	13,8	13,8
	Bueno	41	43,6	43,6	57,4
	Muy bueno	40	42,6	42,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

En la tabla 54 se contempla que el 42.6% de los encuestados considera como muy bueno el grado en que se cumplen los trabajos diarios en el hotel. Además, el 43.6% lo califica como bueno y el 13.8% como regular.

**Tabla 55**

*El desempeño de los colaboradores en sus funciones o responsabilidades*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	9	9,6	9,6	10,6
	Bueno	46	48,9	48,9	59,6
	Muy bueno	38	40,4	40,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

En la tabla 55 se contempla que el 40.4% de los encuestados considera como muy bueno el desempeño de los colaboradores en sus funciones o responsabilidades. Además, el 48.9% lo califica como bueno, el 9.6% como regular y el 1.1% como malo.

**Tabla 56***El esfuerzo que percibes dentro del hotel en las tareas diarias*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	8	8,5	8,5	9,6
	Bueno	43	45,7	45,7	55,3
	Muy bueno	42	44,7	44,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 56 se contempla que el 44.7% de los encuestados considera como muy bueno el esfuerzo percibido dentro del hotel en las tareas diarias. Además, el 45.7% lo califica como bueno, el 8.5% como regular y el 1.1% como malo.

**Tabla 57***El grado de apoyo que existe entre el personal*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	14	14,9	14,9	14,9
	Bueno	60	63,8	63,8	78,7
	Muy bueno	20	21,3	21,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 57 se contempla que el 21.3% de los encuestados considera como muy bueno el grado de apoyo entre el personal. Además, el 63.8% lo califica como bueno y el 14.9% como regular.

**Tabla 58***El grado de apoyo que existe dentro de las áreas del hotel*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	10	10,6	10,6	10,6
	Bueno	56	59,6	59,6	70,2
	Muy bueno	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 58 se contempla que el 29.8% de los encuestados considera como muy bueno el grado de apoyo dentro de las áreas del hotel. Además, el 59.6% lo califica como bueno y el 10.6% como regular.

**Tabla 59***El trato cordial y amable que existe entre el personal*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	7	7,4	7,4	8,5
	Bueno	56	59,6	59,6	68,1
	Muy bueno	30	31,9	31,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 59 se contempla el 31.9% de los encuestados considera como muy bueno el trato cordial y amable entre el personal. Además, el 59.6% lo califica como bueno, el 7.4% como regular y el 1.1% como malo.

**Tabla 60***La empatía que existe entre el personal y clientes*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	8	8,5	8,5	8,5
	Bueno	45	47,9	47,9	56,4
	Muy bueno	41	43,6	43,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 60 se contempla que el 43.6% de los encuestados considera como muy buena la empatía entre el personal y los clientes. Además, el 47.9% lo califica como bueno y el 8.5% como regular.

**Tabla 61***El grado de compañerismo que existe entre el personal*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	7	7,4	7,4	7,4
	Bueno	56	59,6	59,6	67,0
	Muy bueno	31	33,0	33,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

En la tabla 61 se contempla que el 33.0% de los encuestados considera como muy bueno el grado de compañerismo entre el personal. Además, el 59.6% lo califica como bueno y el 7.4% como regular.

**Tabla 62**

*El grado de compañerismo que existe entre las áreas del hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	3,2	3,2	3,2
	Bueno	55	58,5	58,5	61,7
	Muy bueno	36	38,3	38,3	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 62 se contempla que el 38.3% de los encuestados considera como muy bueno el grado de compañerismo entre las áreas del hotel. Además, el 58.5% lo califica como bueno y el 3.2% como regular.

**Tabla 63**

*El trabajo en equipo que hay en todo el hotel*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	6,4	6,4	6,4
	Bueno	43	45,7	45,7	52,1
	Muy bueno	45	47,9	47,9	100,0
Total		94	100,0	100,0	

En la tabla 63 se contempla que el 47.9% de los encuestados considera como muy bueno el trabajo en equipo en todo el hotel. Además, el 45.7% lo califica como bueno y el 6.4% como regular.

### **Contrastación de la hipótesis específica N° 02**

La hipótesis específico específico N° 02 afirma que “El nivel de desempeño laboral es regular en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno”, según las Tablas de 33 al 61 se observa que el desempeño laboral es regular. Por lo que se confirmar la hipótesis que es: El nivel de desempeño laboral es regular en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.

### 4.3 Identificación de las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno

Se identificaron las dimensiones de la gestión administrativa teniendo como resultado las correlaciones de Pearson con el desempeño laboral de la siguiente forma:

**Tabla 64**

*Resumen de la Planificación*

	El grado de conocimiento que tiene sobre las metas y objetivos trazados por el hotel	El grado de cumplimiento de las metas y objetivos trazados del hotel	La forma en que se proyectan las metas y objetivos del hotel	Las actividades planteadas para cumplir con las metas y objetivos del hotel	Los recursos empleados para la planificación del hotel	La planificación que realiza el hotel
Muy malo		1,1				
Malo	1,1	1,1	2,1		2,1	
Regular	39,4	19,1	21,3	25,5	18,1	20,2
Bueno	47,9	46,8	40,4	38,3	44,7	38,3
Muy bueno	11,7	31,9	36,2	36,2	35,1	41,5
Total	100	100	100	100	100	100

**Tabla 65**

*Prueba de correlación entre la Planificación y el Desempeño Laboral*

		Planificación	Desempeño Laboral
Planificación	Correlación de Pearson	1	0,791**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	94	94
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,791**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



En la tabla 65 se observa que tiene una relación significativa en 0,01 y es positiva con un valor de 0,791, identificando la relación entre la planificación y el desempeño laboral.

**Tabla 66**

*Resumen de la Organización*

	La distribución del trabajo o dentro de todo el hotel	La distribución de los recursos para todo el hotel	La distribución de recursos en el área que trabajas	La distribución de recursos económicos que hace el hotel para las diferentes áreas	El orden y desarrollo del trabajo de tu área	El orden y desarrollo del trabajo de todo el hotel	El abastecimiento de personal por áreas dentro del hotel	La capacidad profesional del personal de todo el hotel	La organización que maneja el hotel
Muy malo									
Malo	2,1	1,1				1,1		1,1	
Regular	26,6	26,6	20,2	23,4	16	14,9	20,2	17	18,1
Bueno	54,3	42,6	48,9	45,7	51,1	43,6	46,8	48,9	45,7
Muy bueno	17	29,8	30,9	30,9	33	40,4	33	33	36,2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Tabla 67**

*Prueba de correlación entre la Organización y el Desempeño Laboral*

		Organización	Desempeño Laboral
Organización	Correlación de Pearson	1	0,834**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	94	94
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,834**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 67 se observa que tiene una relación significativa en 0,01 y es positiva con un valor de 0,834, identificando la relación entre la organización y el desempeño laboral.

**Tabla 68**

*Resumen de la Dirección*

	El grado de conocimiento que tienes sobre las estrategias trazadas por el hotel	La forma en que se proyectan las estrategias del hotel	El grado de cumplimiento de las estrategias trazadas del hotel	Las actividades planteadas para cumplir con las estrategias del hotel	La motivación del personal en relación con las estrategias planteadas por el hotel	La forma en que el hotel motiva a su personal	La comunicación entre el personal y autoridades o representantes del hotel	La comunicación entre las áreas del hotel	La dirección que emplea el hotel
Muy malo			1,1	1,1	1,1	1,1		1,1	1,1
Malo			22,3	16	20,2	21,3	16	16	12,8
Regular	30,9	26,6							
Bueno	55,3	40,4	45,7	51,1	44,7	44,7	47,9	48,9	51,1
Muy bueno	13,8	33	30,9	31,9	34	33	36,2	34	35,1
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Tabla 69**

*Prueba de correlación entre la Dirección y el Desempeño Laboral*

		Dirección	Desempeño Laboral
Dirección	Correlación de Pearson	1	0,828**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	94	94
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,828**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 69 se observa que tiene una relación significativa en 0,01 y es positiva con un valor de 0,828, identificando la relación entre la dirección y el desempeño laboral.

**Tabla 70**

*Resumen de Control*

	El seguimiento de las tareas que se realizan en el hotel	El seguimiento de las estrategias trazadas por el hotel	Las decisiones tomadas en pro del bienestar del hotel	La solución de conflictos entre el personal	La solución de conflictos entre áreas del hotel	Los resultados obtenidos por medio de las estrategias del hotel	La evaluación de los resultados por medio de las estrategias del hotel	El control que ejerce el hotel
Muy malo								
Malo	3,2		2,1		4,3	3,2	1,1	3,2
Regular	21,3	20,2	8,5	14,9	35,1	13,8	19,1	11,7
Bueno	58,5	47,9	56,4	46,8	47,9	56,4	44,7	48,9
Muy bueno	17	31,9	33	38,3	12,8	26,6	35,1	36,2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

**Tabla 71**

*Prueba de correlación entre el Control y el Desempeño Laboral*

		Control	Desempeño Laboral
Control	Correlación de Pearson	1	0,854**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	94	94
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,854**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 71 se observa que tiene una relación significativa en 0,01 y es positiva con un valor de 0,854, identificando la relación entre el control y el desempeño laboral.

### Contrastación de la hipótesis específica N° 03

La hipótesis específico específico N° 03 afirma que “Las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno son la planificación y la dirección”, según las Tablas del 62, 63, 64 y 65 se observó que las dimensiones que menor relación tiene con el desempeño laboral son la planificación con 0,791 y la dirección con 0,828. Por lo que se valida la hipótesis que es: En los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno, las áreas de planificación y dirección muestran una menor correlación con el desempeño laboral.

#### 4.4 Contrastación de la hipótesis

Una vez completado este trabajo de investigación y obtenidos los resultados, se procede a contrastar las hipótesis de investigación de la siguiente manera, primero las tablas de resumen de las dimensiones de resultados:

**Tabla 72**

*Resumen de Resultados*

	La manera en que los colaboradores realizan su trabajo para el hotel	Los resultados que muestran los colaboradores para el hotel	El funcionamiento de las áreas del hotel	La forma de trabajar del área de recepción	La forma de trabajar del área de housekeeping	La forma de trabajar del área de alimentos y bebidas	La forma de trabajar del área de mantenimiento y almacén	La forma de trabajar del área de lavandería	La forma de trabajar del área de administración	Los resultados que obtiene el hotel por parte de todo el personal
Muy malo										
Malo			1,1	1,1	1,1	1,1		1,1		
Regular	17	17	13,8	14,9	8,5	14,9	13,8	11,7	8,5	8,5
Bueno	56,4	46,8	50	47,9	53,2	50	46,8	52,1	57,4	48,9
Muy bueno	26,6	36,2	35,1	36,2	37,2	34	39,4	35,1	34	42,6
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Tabla 73**

*Resumen de relevancia para la meta*

	<b>El grado en que los colaboradores aportan para alcanzar las metas del hotel</b>	<b>El grado en que los colaboradores demuestran interés para alcanzar las metas del hotel</b>	<b>El grado en que las metas se concretan a plenitud gracias al personal</b>	<b>El grado de preparación del personal para cumplir con las metas establecidas</b>	<b>El aporte por parte del personal para alcanzar las metas</b>
Muy malo					
Malo				1,1	
Regular	14,9	8,5	12,8	17	8,5
Bueno	67	62,8	54,3	51,1	55,3
Muy bueno				30,9	
bueno	18,1	28,7	33		36,2
Total	100	100	100	100	100

**Tabla 74**

*Resumen de esfuerzo*

	<b>El grado de compromiso de los colaboradores con sus labores diarias</b>	<b>El grado de compromiso que existe en las áreas del hotel</b>	<b>El grado de esfuerzo que ponen los colaboradores en sus labores diarias</b>	<b>El grado de esfuerzo que ponen los colaboradores en las áreas del hotel</b>	<b>El grado en que se cumplen los trabajos diarios del hotel</b>	<b>El desempeño de los colaboradores en sus funciones o responsabilidades</b>	<b>El esfuerzo que percibes dentro del hotel en las tareas diarias</b>
Muy malo							
Malo	1,1	1,1		2,1		1,1	1,1
Regular	19,1	12,8	11,7	7,4	13,8	9,6	8,5
Bueno	50	50	53,2	52,1	43,6	48,9	45,7
Muy bueno							
bueno	29,8	36,2	35,1	38,3	42,6	40,4	44,7
Total	100	100	100	100	100	100	100

**Tabla 75**

*Resumen de trabajo en equipo*

	El grado de apoyo que existe entre el personal	El grado de apoyo que existe dentro de las áreas del hotel	El trato cordial y amable que existe entre el personal	La empatía que existe entre el personal y clientes	El grado de compañerismo que existe entre el personal	El grado de compañerismo que existe entre las áreas del hotel	El trabajo en equipo que hay en todo el hotel
Muy malo			1,1				
Malo							
Regular	14,9	10,6	7,4	8,5	7,4	3,2	6,4
Bueno	63,8	59,6	59,6	47,9	59,6	58,5	45,7
Muy bueno							
Muy bueno	21,3	29,8	31,9	43,6	33	38,3	47,9
Total	100	100	100	100	100	100	100

### Contrastación de la hipótesis general

La hipótesis específica general afirma que “La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno, período 2021”.

Hi: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno, período 2021.

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno, período 2021.

**Tabla 76**

*Prueba de correlación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral*

		Gestión Administrativa	Desempeño Laboral
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	0,899**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	94	94
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0,899**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 76 Existe una fuerte correlación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, como lo demuestra el resultado de la prueba de correlación de Pearson de 0,899. Esta correlación positiva y significativa, evidente en un nivel de significancia de 0.01, apoya la hipótesis general de que la gestión administrativa influye significativamente en el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región Puno para el año 2021. Una gestión administrativa efectiva conduce a un mejor desempeño laboral. En consecuencia, es probable que las mejoras en los procesos de gestión administrativa de planificación, organización, dirección y control mejoren el desempeño laboral en estos hoteles.

#### 4.5 Discusión

Arizaga (2016) y Maslucán (2016) enfatizan deficiencias significativas en la gestión administrativa, señalando que las tareas a menudo se manejan de manera temporal sin una supervisión o liderazgo adecuado de los empleados. Esto se evidencia en datos que muestran que el 88,3% de los empleados tienen una comprensión pobre o buena de las metas y objetivos de su organización. Maslucán señala la necesidad crítica de un nuevo modelo de gestión para mejorar el desempeño organizacional, lo cual es crucial para mejorar el desempeño de los empleados. Además, la investigación indica una falta de planificación eficaz y una atmósfera de trabajo informal, en la que los directivos muestran indiferencia ante las cuestiones organizativas. Esto se destaca por el hecho de que sólo el 58,5% de los esfuerzos de planificación se califican entre regulares y buenos, lo que, junto con un trabajo en equipo inadecuado, impide el logro de objetivos. No obstante, la prueba alfa de Cronbach muestra una tendencia positiva en el desempeño laboral, alineándose con Guarniz (2014), quien sugiere que el desempeño docente óptimo no depende únicamente de la continuidad institucional. Tirado (2014) identifica una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, recomendando mejoras en la planificación, organización, orientación y control. Esto concuerda con Tejeda (2014), quien aboga por la aplicación de las ciencias del comportamiento para innovar y optimizar las prácticas de gestión, aunque dichos esfuerzos de modernización se limitan actualmente a funcionarios de alto nivel y personal de confianza. En particular, la organización que gestiona el hotel tiene una calificación general de planificación y administración del 68,3% entre regular y buena, lo que indica la necesidad de fortalecer las capacidades de gestión. Por el contrario, Corcuera (2016) sugiere que los problemas dentro de la empresa estudiada no se derivan de la gestión administrativa o la calidad del servicio al cliente, lo que indica diversos desafíos en las diferentes organizaciones.



## CONCLUSIONES

- PRIMERO.** La investigación ha demostrado una correlación significativa y positiva entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los hoteles de cuatro estrellas en la región de Puno durante el período 2021. Con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.899 y un nivel de significancia de 0.01, se confirma que las mejoras en la gestión administrativa están estrechamente vinculadas a un aumento en el desempeño laboral. Este resultado indica la importancia de prácticas administrativas eficientes como un motor clave para elevar la calidad del servicio y la productividad en el sector hotelero.
- SEGUNDO.** El análisis de las tablas de resumen 64, 66, 68 y 70 revela que la gestión administrativa en los hoteles de cuatro estrellas de la región de Puno es de un nivel medio, con margen de mejora en áreas fundamentales como la planificación, organización, dirección y control. Este hallazgo sugiere que, aunque los hoteles cumplen con los estándares básicos de gestión, la adopción de prácticas administrativas más robustas podría conducir a mejoras significativas en la operación hotelera.
- TERCERO.** De acuerdo con las tablas de resumen 72, 73, 74 y 75, el desempeño laboral en estos hoteles también se califica como medio. Se destaca que existe un potencial considerable para mejorar el desempeño laboral a través de una gestión administrativa más efectiva, lo que podría reflejarse en mejores resultados, mayor alineación con los objetivos, incremento en el esfuerzo individual y fortalecimiento del trabajo en equipo.
- CUARTO.** Las dimensiones de la gestión administrativa que muestran una menor correlación con el desempeño laboral son la planificación (con un coeficiente de correlación de 0.791) y la dirección (con un coeficiente de 0.828), según se observa en las tablas 62, 63, 64 y 65. Este descubrimiento apunta a la necesidad de enfocarse en mejorar estas áreas específicas para lograr un impacto más significativo en el desempeño laboral.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERO.** Se recomienda a todos los hoteles un realineamiento de la gestión administrativa, enfocándose en la aplicación idónea de los procesos administrativos en sus diversas áreas, para aumentar la relación entre las variables, deben mejorar y desarrollar los procesos administrativos y de gestión integrados con el desempeño de los trabajadores a través de planes de ejecución de actividades y formularios de evaluación de colaboradores para monitorear la mejora de las actividades y el tiempo de ejecución, así como la implementación de funciones por medio de un cronograma de ejecución de las actividades y con fichas de evaluación para poder seguir el cumplimiento de los procesos.
- SEGUNDO.** Se recomienda a todos los hoteles seguir reforzando realizar una evaluación integral de la gestión administrativa, los procesos y planes en la organización, para identificar debilidades o errores que impiden un desarrollo efectivo, iniciar mejoras, y poco a poco concretar lo propuesto.
- TERCERO.** Se recomienda generar interés y compromiso al involucrar a los empleados en los programas o proyectos del hotel, y crear una comunicación horizontal entre todos los integrantes para mejorar el compañerismo y el trabajo en equipo.
- CUARTO.** Se recomienda para aumentar la asociación entre las dimensiones y las variables, desarrollar una gestión que incluya a los empleados, los haga parte de los objetivos empresariales y los involucre; luego desarrolle la organización a través de la adecuada asignación de responsabilidades.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2013). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de maestría)*. [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>
- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas. 2ª ed. México: McGraw Hill*.
- Arandía, J. (2013). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Abierta.
- Areté, A. (2018). *Evaluación del desempeño laboral. Qué es y cómo se desarrolla*. aretéactiva. <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Arizaga, S. (2016). *El nuevo enfoque de Gestión administrativa en el Hospital San Rafael de Tunja. (Tesis de maestría)*. Hospital Universitario Clínica San Rafael.
- Arratia, A. (2010). *Desempeño Laboral y Condiciones de Trabajo Docente en Chile: Influencias y Percepciones desde los Evaluados. (Tesis de maestría)*. Universidad de Chile.
- Cabrera, A., & Lazo, C. (2017). *Repercusión de la gestión administrativa de la biblioteca municipal de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2016. (Tesis de maestría)*. Universidad Técnica del Norte.
- Campos, S., & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. (Tesis de pregrado)*. Universidad Técnica del Norte.
- Chiavenato, I. (2018). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las Organizaciones. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México*.

- Corcuera, L. (2016). *Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Cliente, La Farmacia del Hospital Trujillo II.*(Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio.* Pearson Educación de México.
- García, M. (2014). *La gestión administrativa y el nivel de eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.* (Trabajo de investigación). Universidad Nacional de Trujillo.
- Gonzales, I. (2014). *Los entornos virtuales como espacio de enseñanza-aprendizaje, una propuesta para el bachillerato.* (Tesis de maestría). [Universidad Nacional Autónoma de México]. <http://132.248.9.195/ptd2014/mayo/0713290/0713290.pdf>
- Guarniz, A. (2014). *Satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la Facultad de Medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2012.* (Tesis de maestría). [[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/738/1/REP\\_MAESTR.E DU\\_ANGHELLA.GUARNIZ\\_SATISFACCI%c3%93N.LABORAL.COMPR OMISO.INSTITUCIONAL.DESEMPE%c3%91O.DOCENTE.PROFESORES.FACULTAD.MEDICINA.UPAO.2012.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/738/1/REP_MAESTR.E DU_ANGHELLA.GUARNIZ_SATISFACCI%c3%93N.LABORAL.COMPR OMISO.INSTITUCIONAL.DESEMPE%c3%91O.DOCENTE.PROFESORES.FACULTAD.MEDICINA.UPAO.2012.pdf)]. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Sexta edición). [www.elosopanda.com/jamespoetrodriguez.com](http://www.elosopanda.com/jamespoetrodriguez.com)
- Huamaní, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
- Jiménez, N. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato.* (Tesis de maestría). [Universidad Técnica de

- Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31974/1/100GTH.pdf>
- Juna, J., & Arias, N. (2011). *Plan de Mejora de la Gestión Administrativa, a Través de la Auditoria de Gestión del Patronato del Gobierno Provincial de Chimborazo para el Periodo 2011. (Tesis de maestría)*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Maslucán, C. (2016). *La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica "Alhice" de la ciudad de Ambato. (Tesis de maestría)*. Universidad Técnica de Ambato.
- Medina, J. (2012). *Modelo de gestión administrativa para el gobierno de la parroquia de Yaruquí, cantón Quito, provincia de Pichincha*. Universidad Central del Ecuador.
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014. (Tesis de maestría)*. [Universidad Tecnológica Equinoccial]. [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf)
- Mendoza, B. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 951–952. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mincetur. (2013). *Guía asociatividad para el comercio exterior*.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2020). *Reporte regional de Turismo Puno*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1320700/Reporte%20Regional%20de%20Turismo%20-%20Puno%202020%20actualizado%20abril%202021.pdf>
- Molano, N. (2020). Inteligencia emocional y pensamiento crítico, requisitos para ser gerente en 2020. *La República*.
- Oleas, M. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio Aurora Estrada de Ramírez, de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de maestría)*. Universidad de Guayaquil.



- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Phillips, A. (2017). *Gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores del Policlínico “Señor de los Milagros” del Centro Poblado “Vista Alegre” de Ayacucho – Perú. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quiñones, C. (2020). Tendencias 2020: La Paradoja del Progreso y los Desafíos a la Actividad Empresarial. *Gestión*.
- Raffino, M. (2018). Concepto de Administración Pública. *Resolución de Alcaldía n.º 038-2019-MPA-A-SG*.
- Raffino, M. (2020). *Gestión Administrativa*. concepto.de. <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Ramirez, A. (2021). *Habilidades gerenciales y competencia laboral en los trabajadores de una empresa privada de entretenimiento, Surco - 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78316>
- Rivas, J., & Saldariaga, L. (2011). *La evaluación de desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato, en el año 2010*. Universidad técnica de Ambato.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional* (10ma ed.). Prentice Hall.
- Rodas, C. (2016). *Gestión administrativa y nivel de atención en la empresa de transporte Movil tours de Lima, metropolitana. (Tesis de maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rodriguez, C. (2019). Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo. *Bizneo*. <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Rodríguez, J. (2008). *Relación de los esquemas de remuneraciones con la productividad laboral de los empleados: empresa SUMMMA S.A. de CV*. Universidad Nacional Autónoma de Aguascalientes.



- Sánchez, J. (2013). *Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Sánchez, J. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque. (Tesis de maestría)*. [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31953/Sánchez\\_CJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31953/Sánchez_CJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Sy, H. (2019). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. lifeder.  
<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional del Callao.
- Tejerina, A., Tilián, C., Jaremko, O., & Party, M. (2018). Guía de Clases de Gestión de Empresas. En *Cátedra Gestión de Empresas*.
- Tirado, K. G. (2014). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad, Trujillo. ( Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Velazquez, D. (2013). *Control interno y gestión financiera en la empresa "ZAMAVIS CIA. LTDA. (Trabajo de investigación)*. Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes.

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	Técnica
P.G. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno, período 2021?	H.G. Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno, período 2021.	O.G. Establecer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno, período 2021.	Gestión administrativa	Planificación	Técnica:
P.E. ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno?	H.E. El nivel de la gestión administrativa es bueno en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.	O.E. Determinar el nivel de la gestión administrativa en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.		Organización	Encuesta
P.E. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno?	H.E. El nivel de desempeño laboral es bueno en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.	O.E. Determinar el nivel de desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.	Desempeño	Dirección	Instrumentos:
				Control	Cuestionario
				Resultados	
				Relevancia para la meta	



<p>P.E. ¿Cuáles de las dimensiones de la gestión administrativa tienen menor relación con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno?</p>	<p>H.E. Las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno son la planificación y el control.</p>	<p>O.E. Identificar las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno.</p>	<p>laboral</p>	<p>Esfuerzo Trabajo en equipo</p>	
--	---	---	----------------	---------------------------------------	--

## Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 Gestión administrativa	Planificación	Metas, Objetivos, recursos
	Organización	Distribución de recursos, Orden y desarrollo del trabajo
	Dirección	Estrategias planificadas, Motivación, Comunicación
	Control	Verificación de tareas, Corregir problemas, Toma de decisiones, Evaluación de resultados
V2 Desempeño laboral	Resultados	Buen trabajo, Resultados favorables
	Relevancia para la meta	Alcanzar metas
	Esfuerzo	Compromiso con las labores, Esfuerzo diario
	Trabajo en equipo	Apoyo en grupo

## Anexo 3. Cuestionario

TEMA: Gestión administrativa y desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno

Agradezco su tiempo y confidencialidad depositados en esta investigación.

Por favor responda a las siguientes preguntas con una “X” acerca del hotel donde labora colocando la respuesta adecuada en el área designada.

Los valores de medición de las alternativas por pregunta son Muy Malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), y Muy bueno (5).

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### Planificación

1. El grado de conocimiento que tienes sobre las metas y objetivos trazados por el hotel lo calificas como
2. El grado de cumplimiento de las metas y objetivos trazados del hotel lo calificas como
3. La forma en que se proyectan las metas y objetivos del hotel, lo calificas como
4. Las actividades planteadas para cumplir con las metas y objetivos del hotel lo calificas como
5. Los recursos empleados para la planificación del hotel lo calificas como
6. En general, la planificación que realiza el hotel lo calificas como

### Organización

7. La distribución del trabajo dentro de todo el hotel lo calificas como
8. La distribución de los recursos para todo el hotel lo calificas como
9. La distribución de recursos en el área que trabajas lo calificas como
10. La distribución de recursos económicos que hace el hotel para las diferentes áreas lo calificas como
11. El orden y desarrollo del trabajo de tu área lo calificas como
12. El orden y desarrollo del trabajo de todo el hotel lo calificas como
13. El abastecimiento de personal por áreas dentro del hotel lo calificas como
14. La capacidad profesional del personal de todo el hotel lo calificas como

15. En general, la organización que maneja el hotel lo calificas como

### **Dirección**

16. El grado de conocimiento que tienes sobre las estrategias trazadas por el hotel lo calificas como

17. La forma en que se proyectan las estrategias del hotel, lo calificas como

18. El grado de cumplimiento de las estrategias trazadas del hotel lo calificas como

19. Las actividades planteadas para cumplir con las estrategias del hotel lo calificas como

20. La motivación del personal en relación con las estrategias planteadas por el hotel lo calificas como

21. La forma en que el hotel motiva a su personal lo calificas como

22. La comunicación entre el personal y autoridades o representantes del hotel lo calificas como

23. La comunicación entre las diferentes áreas del hotel lo calificas como

24. En general, la dirección que emplea el hotel lo calificas como

### **Control**

25. El seguimiento o supervisión de las tareas que se realizan en el hotel lo calificas como

26. El seguimiento o supervisión de las estrategias trazadas por el hotel lo calificas como

27. Las decisiones tomadas en pro del bienestar del hotel lo calificas como

28. La solución de conflictos entre el personal lo calificas como

29. La solución de conflictos entre áreas del hotel lo calificas como

30. Los resultados obtenidos por medio de las estrategias del hotel lo calificas como

31. La evaluación de los resultados por medio de las estrategias del hotel lo calificas como

32. En general, el control que ejerce el hotel lo calificas como

## DESEMPEÑO LABORAL

### Resultados

1. La manera en que los colaboradores realizan su trabajo para el hotel lo calificas como

2. Los resultados que muestran los colaboradores para el hotel lo calificas como

3. El funcionamiento de las áreas del hotel lo calificas como

4. La forma de trabajar del área de recepción lo calificas como

5. La forma de trabajar del área de housekeeping lo calificas como

6. La forma de trabajar del área de alimentos y bebidas lo calificas como

7. La forma de trabajar del área de mantenimiento y almacén lo calificas como

8. La forma de trabajar del área de lavandería lo calificas como

9. La forma de trabajar del área de administración lo calificas como

10. En general, los resultados que obtiene el hotel por parte de todo el personal lo calificas como

### Relevancia para la meta

11. El grado en que los colaboradores aportan para alcanzar las metas del hotel lo calificas como

12. El grado en que los colaboradores demuestran interés para alcanzar las metas del hotel lo calificas como

13. El grado en que las metas se concretan a plenitud gracias al personal lo calificas como

14. El grado de preparación del personal para cumplir con las metas establecidas lo calificas como

15. En general, el aporte por parte del personal para alcanzar las metas lo calificas como

### **Esfuerzo**

16. El grado de compromiso de los colaboradores con sus labores diarias lo calificas como

17. El grado de compromiso que existe en las áreas del hotel lo calificas como

18. El grado de esfuerzo que ponen los colaboradores en sus labores diarias lo calificas como

19. El grado de esfuerzo que ponen los colaboradores en las áreas del hotel lo calificas como

20. El grado en que se cumplen los trabajos diarios del hotel lo calificas como

21. El desempeño de los colaboradores en sus funciones o responsabilidades lo calificas como

22. En general, el esfuerzo que percibes dentro del hotel en las tareas diarias lo calificas como

### **Trabajo en equipo**



23. El grado de apoyo que existe entre el personal lo calificas como
24. El grado de apoyo que existe dentro de las áreas del hotel lo calificas como
25. El trato cordial y amable que existe entre el personal lo calificas como
26. La empatía que existe entre el personal y clientes lo calificas como
27. El grado de compañerismo que existe entre el personal lo calificas como
28. El grado de compañerismo que existe entre las áreas del hotel lo calificas como
29. En general, el trabajo en equipo que hay en todo el hotel lo calificas como



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo ARTURO CARI YUCRA  
identificado con DNI 80132199 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado.

CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN - ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
LOS HOTELES CUATRO ESTRELLAS DE LA REGIÓN PUNO"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 04 de Julio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella





Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo ARTURO CARI YUCRA  
identificado con DNI 80132199 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION - ADMINISTRACION Y FINANZAS  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
LOS HOTELES CUATRO ESTRELLAS DE LA REGION PUNO"

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 04 de JULIO del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella