



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Mejorar la gestión administrativa y clima organizacional del Hotel  
Royal Decameron Punta Sal 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

LLontop Benavente, Michael Osmar (orcid.org/0000-0003-1479-9768)  
Lostanau Molina Diego Arturo (orcid.org/0000-0002-5350-7900)

**ASESOR(A):**

Mg. Infante Takey Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**Línea de acción de responsabilidad social universitaria**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A mi familia, quienes siempre han estado en mis buenos y malos momentos, a mis mejores amigos quienes me apoyaron y motivaron para luchar por este sueño profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesor por la guía para cumplir este objetivo profesional, a mis compañeros por el apoyo en el desarrollo de la investigación planteada.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y Operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
4.1. Análisis de los resultados cuantitativos .....	17
4.2. Análisis de la prueba de hipótesis.....	37
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES .....	51
REFERENCIAS .....	53
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.- OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>13</b>
<b>TABLA 2.- CRONBACH´S ALPHA.....</b>	<b>15</b>
<b>TABLA 3.- PRUEBA DE KMO Y BARLETT .....</b>	<b>16</b>
<b>TABLA 4.- LOS OBJETIVOS DE LA COMPAÑÍA SE REFLEJAN EN LAS TAREAS DIARIAS, METAS SEMANALES E INDICADORES QUE COMPARTEN LOS JEFES DE ÁREA. ....</b>	<b>17</b>
<b>TABLA 5.- LAS ACTIVIDADES SON PROGRAMADAS ANTES DE INICIAR EL TURNO Y SE MIDEN BAJO INDICADORES DE GESTIÓN QUE SE COMPARTEN EN LOS BRIEFINGS DIARIOS.....</b>	<b>18</b>
<b>TABLA 6.- SE ENCARGA LAS ACTIVIDADES, METAS Y RESPONSABILIDADES A PUESTOS SEGÚN EL CARGO Y TAREAS A REALIZAR. ....</b>	<b>19</b>
<b>TABLA 7.- SE DESIGNAN RECURSOS, PRECOSTEO Y PRESUPUESTOS SEGÚN EL ÁREA Y TRABAJO A REALIZAR. ....</b>	<b>20</b>
<b>TABLA 8.- SE DETERMINA ENCARGADOS PARA ACTIVIDADES ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA CUMPLIR LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO, SATISFACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>TABLA 9.- EN EL HOTEL, LA COMUNICACIÓN SE REALIZA POR PERIÓDICOS MURALES, CORREOS CORPORATIVOS Y BRIEFINGS DIARIOS. ....</b>	<b>22</b>
<b>TABLA 10.- AL PERSONAL SE RECONOCE SU BUEN LABORO POR LAS MENCIONES EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL HUÉSPED. ....</b>	<b>23</b>
<b>TABLA 11.- LOS JEFES INMEDIATOS CAPACITAN Y REFUERZAN LOS PROCESOS PARA MINIMIZAR ERRORES O EVENTUALES EN LA OPERACIÓN DIARIA HOTELERA. ....</b>	<b>24</b>
<b>TABLA 12.- SE REALIZAN BRIEFINGS DIARIOS Y REUNIONES SEMANALES PARA ORIENTAR EL CUMPLIMIENTO DE METAS. ....</b>	<b>25</b>
<b>TABLA 13.- SE REFLEJA QUE EL PERSONAL TIENE LOS CONOCIMIENTOS SOBRE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO, PROCEDIMIENTO DE SU ÁREA PARA PODER CUMPLIR SU LABOR DIARIO.....</b>	<b>26</b>
<b>TABLA 14.- SE REALIZA INSPECCIONES, AUDITORIAS POR PARTE EL ÁREA DE CALIDAD Y SEGURIDAD E HIGIENE. ....</b>	<b>27</b>
<b>TABLA 15.- SE ANALIZAN Y SE COMPARTEN CON EL EQUIPO OPERATIVO LOS RESULTADOS DE AUDITORÍAS PARA PODER VERIFICAR LAS ACCIONES DE MEJORA CONTINUA. ....</b>	<b>28</b>
<b>TABLA 16.- LOS JEFES INMEDIATOS REALIZAN ACCIONES CORRECTIVAS EN CONJUNTO AL PERSONAL PARA LEVANTAR OBSERVACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS EN LAS AUDITORÍAS REALIZADAS. ....</b>	<b>29</b>
<b>TABLA 17.- EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL OTORGA BUENAS CONDICIONES DE TRABAJO. ....</b>	<b>30</b>
<b>TABLA 18.- EL SALARIO Y PUNTOS HOTELEROS QUE ME BRINDA EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL ESTÁ ACORDE AL MERCADO. ....</b>	<b>31</b>
<b>TABLA 19.- LA RELACIÓN CON MI COORDINADOR, SUPERVISOR, JEFE INMEDIATO ES LA IDÓNEA LO CUAL ME PERMITE DESEMPEÑARME DE LA MEJOR MANERA EN MI LABORO DIARIO.....</b>	<b>32</b>
<b>TABLA 20.- EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL ME OTORGA TODOS LOS BENEFICIOS Y SERVICIOS SOCIALES. ....</b>	<b>33</b>
<b>TABLA 21.- ALCANZANDO LAS METAS PLANTEADAS EL SUPERVISOR, COORDINADOR, JEFE INMEDIATO RECONOCE EL ESFUERZO REALIZADO.....</b>	<b>34</b>
<b>TABLA 22.- EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL CUENTA CON POLÍTICAS ESTABLES Y PREVISIBLES PARA EL CRECIMIENTO PROFESIONAL.....</b>	<b>35</b>
<b>TABLA 23.- LA RESPONSABILIDAD DEL CARGO ESTÁ ACORDE DEL CONTRATO REALIZADO POR EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL.....</b>	<b>36</b>
<b>TABLA 24.- PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA UNA MUESTRA.....</b>	<b>37</b>
<b>TABLA 25.- CORRELACIÓN ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (V1) Y CLIMA ORGANIZACIONAL (V2).....</b>	<b>38</b>
<b>TABLA 26.- CORRELACIÓN ENTRE PLANEACIÓN (D1V1) Y CLIMA ORGANIZACIONAL (V2).....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA 27.- CORRELACIÓN ENTRE ORGANIZACIÓN (D2V1) Y CLIMA ORGANIZACIONAL (V2).....</b>	<b>42</b>
<b>TABLA 28.- CORRELACIÓN ENTRE DIRECCIÓN (D3V1) Y CLIMA ORGANIZACIONAL (V2).....</b>	<b>44</b>
<b>TABLA 29.- CORRELACIÓN ENTRE CONTROL (D4V1) Y CLIMA ORGANIZACIONAL (V2).....</b>	<b>46</b>
<b>TABLA 30.- TABLA T DE PEARSON .....</b>	<b>60</b>
<b>TABLA 31.- MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>61</b>
<b>TABLA 32.- MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>GRÁFICO 1.-</b> LOS OBJETIVOS DE LA COMPAÑÍA SE REFLEJAN EN LAS TAREAS DIARIAS, METAS SEMANALES E INDICADORES QUE COMPARTEN LOS JEFES DE ÁREA. ....	17
<b>GRÁFICO 2.-</b> LAS ACTIVIDADES SON PROGRAMADAS ANTES DE INICIAR EL TURNO Y SE MIDEN BAJO INDICADORES DE GESTIÓN QUE SE COMPARTEN EN LOS BRIEFINGS DIARIOS.....	18
<b>GRÁFICO 3.-</b> SE ENCARGA LAS ACTIVIDADES, METAS Y RESPONSABILIDADES A PUESTOS SEGÚN EL CARGO Y TAREAS A REALIZAR. ....	19
<b>GRÁFICO 4.-</b> SE DESIGNAN RECURSOS, PRECOSTEO Y PRESUPUESTOS SEGÚN EL ÁREA Y TRABAJO A REALIZAR. ....	20
<b>GRÁFICO 5.-</b> SE DETERMINA ENCARGADOS PARA ACTIVIDADES ESPECÍFICAS NECESARIAS PARA CUMPLIR LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO, SATISFACCIÓN Y ADMINISTRACIÓN. ....	21
<b>GRÁFICO 6.-</b> EN EL HOTEL, LA COMUNICACIÓN SE REALIZA POR PERIÓDICOS MURALES, CORREOS CORPORATIVOS Y BRIEFINGS DIARIOS. ....	22
<b>GRÁFICO 7.-</b> AL PERSONAL SE RECONOCE SU BUEN LABORO POR LAS MENCIONES EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL HUÉSPED. ....	23
<b>GRÁFICO 8.-</b> LOS JEFES INMEDIATOS CAPACITAN Y REFUERZAN LOS PROCESOS PARA MINIMIZAR ERRORES O EVENTUALES EN LA OPERACIÓN DIARIA HOTELERA. ....	24
<b>GRÁFICO 9.-</b> SE REALIZAN BRIEFINGS DIARIOS Y REUNIONES SEMANALES PARA ORIENTAR EL CUMPLIMIENTO DE METAS. ....	25
<b>GRÁFICO 10.-</b> SE REFLEJA QUE EL PERSONAL TIENE LOS CONOCIMIENTOS SOBRE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO, PROCEDIMIENTO DE SU ÁREA PARA PODER CUMPLIR SU LABOR DIARIO.....	26
<b>GRÁFICO 11.-</b> SE REALIZA INSPECCIONES, AUDITORIAS POR PARTE DEL ÁREA DE CALIDAD Y SEGURIDAD E HIGIENE. ....	27
<b>GRÁFICO 12.-</b> SE ANALIZAN Y SE COMPARTEN CON EL EQUIPO OPERATIVO LOS RESULTADOS DE AUDITORÍAS PARA PODER VERIFICAR LAS ACCIONES DE MEJORA CONTINUA. ....	28
<b>GRÁFICO 13.-</b> LOS JEFES INMEDIATOS REALIZAN ACCIONES CORRECTIVAS EN CONJUNTO AL PERSONAL PARA LEVANTAR OBSERVACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS EN LAS AUDITORÍAS REALIZADAS. ....	29
<b>GRÁFICO 14.-</b> EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL OTORGA BUENAS CONDICIONES DE TRABAJO. ....	30
<b>GRÁFICO 15.-</b> EL SALARIO Y PUNTOS HOTELEROS QUE ME BRINDA EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL ESTÁ ACORDE AL MERCADO. ....	31
<b>GRÁFICO 16.-</b> LA RELACIÓN CON MI COORDINADOR, SUPERVISOR, JEFE INMEDIATO ES LA IDÓNEA LO CUAL ME PERMITE DESEMPEÑARME DE LA MEJOR MANERA EN MI LABORO DIARIO.....	32
<b>GRÁFICO 17.-</b> EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL ME OTORGA TODOS LOS BENEFICIOS Y SERVICIOS SOCIALES ....	33
<b>GRÁFICO 18.-</b> ALCANZANDO LAS METAS PLANTEADAS EL SUPERVISOR, COORDINADOR, JEFE INMEDIATO RECONOCE EL ESFUERZO REALIZADO.....	34
<b>GRÁFICO 19.-</b> EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL CUENTA CON POLÍTICAS ESTABLES Y PREVISIBLES PARA EL CRECIMIENTO PROFESIONAL.....	35
<b>GRÁFICO 20.-</b> LA RESPONSABILIDAD DEL CARGO ESTÁ ACORDE DEL CONTRATO REALIZADO POR EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL .....	36

## RESUMEN

La tesis presentada es correlacional de tipo aplicada, se trabajó bajo la premisa de determinar la relación que existe entre la mejora de la gestión administrativa y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022, siendo la unidad de análisis en el departamento de Tumbes, distrito de Canos de Punta Sal, su población, como su muestra fue la misma, ya que fue estadísticamente representativa ascendiendo a 100 colaboradores, teniendo como criterios que conforman la planilla de tiempo completo y tengan un año de contrato, el diseño no experimental, transversal. Los datos estadísticos que se han podido recopilar se apoyaron de la encuesta de 20 afirmaciones, con escala de medición Likert, para tener un sustento viable, el instrumento paso por las pruebas de validez y confiabilidad, por ende, se realizó juicio de expertos el Alpha de Cronbach's, obteniendo una fuerte confiabilidad. Se ha obtenido como resultado que el 60% de colaboradores, perciben que los objetivos de la compañía se reflejan en las tareas diarias, metas semanales e indicadores que comparten los jefes de área, en su mayoría la media es de 4, que significa estar de acuerdo con las afirmaciones del cuestionario. Como conclusión, se obtuvo que se acepta la hipótesis general planteada, es por lo que se indica que existen relación directa y significativa en la gestión administrativa y clima organizacional, solamente la dimensión de organización no se relaciona significativamente con la variable Clima organizacional, en recomendaciones se sugirieron acciones para el área de Talento Humano y Gerencia del Hotel.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, Clima Organizacional, Gerencia

## ABSTRACT

Regarding this thesis, it is described as correlational which its type of research is applied. We worked to find the relationship that exists between the improvement of administrative management and the organizational climate at the Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022, being the unit of analysis in the department of Tumbes, Canos district in Punta Sal. Its population and its sample was the same, since it was statistically representative, there were about 100 collaborators, having as criteria that make up the full-time payroll and have a one-year contract, and the design was the non-experimental, cross –sectional. The collected data was supported by the survey of 20 statements, with a Likert measurement scale To have a remarkable basis, the instrument went through validity and reliability tests, therefore, the Cronbach Alpha was carried out, obtaining a strong reliability. It got the result that 60% of collaborators perceive that the company's objectives are reflected in the daily tasks, weekly goals and indicators shared by the area managers, in which most of them the average is 4 that means they all agreed with the statements in the questionnaire. As a conclusion, it was obtained that the general hypothesis is accepted, which is why it is indicated that there is a direct and significant relationship between the administrative management and organizational climate, only the organizational dimension is not significantly related to the variable Organizational climate and some actions were suggested for the area of Human Talent and Hotel Management.

**Keywords:** Administrative Management, Organizational Climate, management



## I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a las declaraciones del Doctor Mayorga quien es el representante de la OPS en nuestro País, en marzo del 2020 se declaró pandemia, por la facilidad de propagación y urgencia de contención del covid-19 (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020), posteriormente en Perú se declaró cuarentena total, por ende, las clases presenciales se cancelaron. Es por ello, la preocupación de toda compañía privada, sea grandes, medianas y pequeñas empresas fue en satisfacer las necesidades del cliente externo e interno, para este caso, fue en fidelizar al cliente interno, creando lealtad entre colaboradores con la marca, así nos representen con el consumidor al finalizar el servicio, para enfatizar en Hoteles Decameron, el área de Talento Humano desde la corporativa Colombia que verifica todos los hoteles en América Latina, tiene en claro el propósito del trabajo diario, por ende, Talento Humano Perú, verifica que dentro de las unidades, los equipos se reúnan al iniciar cada semana, desde Gerencia con Jefaturas, supervisores con sus equipos de trabajo, con la finalidad de haber fomentado las estrategias planteadas con sus equipos, a estas reuniones mencionadas también se les conoce como briefing, el cual se realiza de forma diaria en los equipos operativos. El pilar de trabajo para las empresas ha sido desde un principio el aumento del nivel de satisfacción en percepción del producto o servicio brindado, más aún los hoteles, que trabajan bajo el lema de excelencia de servicio. Respecto, a la experiencia de cliente, lo primero que se verificó es el colaborador o el cliente interno, en la presente investigación se buscó mejorar la gestión administrativa y clima organizacional del Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022

En nuestro país, en el sector hotelero ha tenido como mayor preocupación al clima organizacional, porque se refleja en la calidad de servicio, nos hemos referido en esta investigación bajo esa premisa, por motivo, que si el colaborador se encuentra identificado con la marca podrá desarrollar una buena labor, asimismo, para poder asegurar ello, es importante la gestión hotelera que se realiza en la unidad donde se ha planteado, para este caso fue Punta Sal, en el departamento de Tumbes. Desde que se declaró pandemia, ha sido muy notoria la frialdad de la virtualidad, la clara distancia para poder expresar la hospitalidad que caracteriza al personal que labora con pasión en el sector. Es claro que la gestión administrativa

de cada compañía determinaría su subsistencia en el entorno, en primer instancia, debemos tener en cuenta la evaluación sobre la percepción del colaborar ante marca, antes de poder verificar el servicio o producto ofrecido, se indico ello porque las respuesta son de suma importancia y relevancia para plantear estrategias y asi obtener una ventaja competitiva entre las diferentes marcas (Tisnado, 2015), para poder elegir la unidad de analisis, se tiene presente que Hoteles Decameron cuenta con una gama de hoteles por todo el continente, siendo la marca pionera en nuestro país, contando con 2 hoteles todo incluido y 2 hoteles aliados de la marca Radisson, ubicados en Lima.

Royal Decameron Punta Sal inicio sus operaciones en el 2012, hoy en día posee 402 habitaciones su público objetivo principalmente es el turista nacional, siendo una minoria pero significativa el extranjero (Mariñas, 2020). Turistas reservan un promedio de 3 días, siendo los fines de semana los preferidos para disfrutar del destino de sol y playa entre familia. Para atender esta demanda se tiene 400 colaboradores aproximadamente en planilla, para los tres turnos. La reapertura fue en octubre del 2020 tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad establecidos por ley, como los programas de seguridad e higiene para la prevención y cuidado de colaboradores, como huéspedes.

La compañía se divide en Directivas quienes se encargan de supervisar de forma corporativa a las unidades hoteleras, la gestión administrativa se desarrolla en base al talento humano, quienes son los pilares para la satisfacción del huésped, por ende la capacitaciones, supervisiones, auditorias y control son un ciclo constante, al ser un ciclo o proceso es indispensable la mejora continua, por ende, se requiere saber que piensan los colaboradores de la marca, además, de esta nueva realidad, pospandemia, que perciben sobre los procesos, protocolos instalados.

En la investigación se tiene como problema general ¿De qué manera se relaciona la mejora de la gestión administrativa y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022?, para los p. específicos ¿Cuál es la relación entre la mejora de la planeación y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la mejora de la

organización y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la mejora de la dirección y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la mejora del control y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022?.

Por ende, tendremos como objetivo general a Determinar la relación que existe entre la mejora de la gestión administrativa y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022. Además, sus objetivos específicos serán: Determinar la relación que existe entre la mejora de la planeación y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022; Determinar la relación que existe entre la mejora de la organización y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022; Determinar la relación que existe entre la mejora de la dirección y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022; Determinar la relación que existe entre la mejora del control y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022.

Para poder plantear la hipótesis se indica, existe relación directa y significativa entre la mejora de la gestión administrativa y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022. Para las h. específicas, existe relación directa y significativa entre la mejora de la planeación y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022; existe relación directa y significativa entre la mejora de la organización y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022; existe relación directa y significativa entre la mejora de la dirección y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022; existe relación directa y significativa entre la mejora del control y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Mariñas (2020) investigo “Gestión de calidad y satisfacción del cliente interno en el Hotel Decameron el Pueblo, Lima, Perú”, nos aportó el enfoque de satisfacción del cliente interno, asimismo la literatura detallada en la realidad problemática, como el marco teórico para el desarrollo de un enfoque dirigido al colaborador, trabajo con el mismo marco metodológico, como también la población y el tipo de muestreo, se tomó en cuenta para comprobar lo planteado en la tesis, como un marco referencial y punto de partida en una diferente unidad de la misma compañía.

González et al. (2020) en su artículo “Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo, Ecuador”, analizó la mejora en el desarrollo empresarial, evaluando la creación de un modelo de gestión administrativa para el hotel, como marco teórico verifico las teorías de administración, seleccionando las 4 funciones del proceso administrativo, asimismo asocio el modelo planteado con la cultura organizacional para tener como principal aliado al colaborador, como conclusión obtuvo la falta de capacitación en procedimientos, bajo nivel de cultura organizacional, carencia de gestión de recursos y talento humano. Utilizaron 3 instrumentos para recopilar datos, siendo encuestas, ficha de observación y entrevistas estructuradas.

Viteri (2020) en su tesis “Modelo de gestión administrativa para los hoteles del cantón Latacunga, Ecuador”, se realizó un estudio donde analizaron la mejora de la cultura organizacional mediante un modelo de gestión administrativa, verificaron las áreas administrativas y operativas del hotel, basándose a las funciones del proceso administrativo, el estudio por su naturaleza fue exploratorio, apoyándose de entrevistas y encuestas, optando por tal totalidad de la muestra, el levantamiento de información tuvo como conclusión la falta de compromiso del talento humano respecto a la cultura organizacional, evidenciando el bajo nivel del manejo de procesos

Bances (2020) en su tesis “Plan de fortalecimiento de la Gestión Administrativa para la fidelización del cliente interno del Hotel El Sol E.I.R.L, en Chiclayo, Perú”, se investigó la gestión administrativa en el Hotel El Sol, teniendo en cuenta el enfoque del reforzamiento de la fidelización del cliente interno, se

trabajó con la muestra total, levantando datos mediante la encuesta, el tipo de estudio fue descriptivo, no experimental, analizando los resultados obtenidos se concluyó, el deficiente manejo de información respecto a formatos, procesos y políticas organizacionales, asimismo, un bajo nivel del compromiso de colaboradores que involucra al área de selección y talento humano.

Vergaray et al. (2020) en su investigación verificaron “Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del santa, Ancash, Perú 2021”, identificaron que el incremento de nivel de ambas variables es directamente proporcional, la encuesta fue el instrumento para recopilar los datos a 96 colaboradores, se realizó en un solo momento, tenían como objetivo determinar la relación, como conclusión determinaron que la planeación y control tiene un bajo nivel, asimismo no se relaciona con el desempeño laboral.

Valentín (2018), en su tesis de maestría “El Clima Organizacional y la Gestión Administrativa de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco en el año 2018”, determino la relación entre ambas variables, encuestando en un solo momento a 50 colaboradores, se concluyo el bajo nivel de planeación y se debe modernizar la gestión administrativa, socializando procesos y procedimientos con el personal, considerando un aumento en los recursos, reflejando el planeamiento estratégico municipal.

Steffanell, Arteta y Noda (2017) realizaron una investigación, el cual pudieron publicar “La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras en la ciudad de Barranquilla, Colombia”, se ha podido sumar a la investigación la literatura respecto al clima organizacional, donde la premisa fue la percepción del colaborador es importante para la gestión u operatividad de las empresas hoteleras. El cuestionario fue de apoyo para levantar datos relevantes. Como resultado, los autores determinaron que el trabajo en equipo es el pilar para una gestión optima, la motivación laboral será el motor para la operación, asimismo como el contenido de la tarea y finalmente, la salud.

Alanoca (2017), en su tesis de maestría para entender el clima organizacional se tuvo que analizar la “Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, Perú, en el año 2017”, tuvo la misma metodología planteada, contando con 252 colaboradores del sector salud. Para hablar de gestión calidad, es importante tener en claro el ciclo de Deming, por

ende, se analizó literatura que relacionaba a ambas variables, el autor determino 3 aspectos bajo la premisa de calidad, donde la gestión, operatividad técnica y seguridad eran pilares para su variable, asimismo menciona que para el clima organizacional, se debe verificar motivación intrínseca, como extrínseca, recursos o materiales y ambiente laboral.

Pino (2018), en su tesis doctoral “La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el Club Departamental Arequipa, Perú en el año 2018”, tuvo como metodología incidental y causal. Se encuestó a 68 personas que visitaron el club, se verificó literatura para el aporte de la variable 2 de nuestra investigación, el autor determino que aceptó su hipótesis planteada, indicando tener relación positiva entre el Club y la satisfacción de sus clientes.

Respecto a la gestión administrativa, en un principio Fayol reconoció a cinco dimensiones, en la que hace más hincapié en las tareas o funciones de los administradores, se destacó 14 principios. Siendo la planificación lo que aporta a la decisión de la dirección de la empresa, como el desarrollo de planes de acción, la organización, que verifica recursos y talento humano, la dirección mide el esfuerzo del colaborador, la coordinación verificando el enlace de materiales y trabajador, al final, finalmente, el control, como eje final del ciclo comprueba la labor y sugiere (Alama y De Castro, 2019).

Ciertamente con el paso de los años, se verificaron diferentes postulados, el cual la teoría neoclásica ha podido definir 4 dimensiones, podemos encontrar a planeación, luego a organización, como tercer dimensión a dirección y como última, el control. Se concentro en lo postulado por la teoría clásica, conocido también como el proceso administrativo. Para un mejor entendimiento se verificara como un ciclo, donde permitiera que si existe alguna corrección u observación pueda introducirse en el siguiente proceso, por ende, podemos decir que el proceso es cíclico, dinámico e iterativo (Chiavenato, 2019).

Teniendo como objetivo no repetir lo ocurrido anteriormente, tanto en otras compañías como la misma empresa, el eclecticismo ha unido diferentes conocimientos en una sola idea a través del proceso administrativo (Münch, 2018).

La gestión o procesos administrativos son etapas o funciones, donde se verifican tareas para lograr una meta, podemos decir que es la actividad en la que

se realizan todos los procesos necesarios para lograr lo establecido en cada etapa de la estructura (Münch, 2018).

Para iniciar el ciclo mencionado, se debe comenzar por planeación, el cual consta de las metas u objetivos; también ayuda a definir la estrategia y crear una jerarquía de planes (Alama y De Castro, 2019). Es por ello, que podemos inferir que esta etapa o fase es importante para lograr los objetivos, poder mejorar la productividad y la optima toma de decisiones.

Respecto a la planeación se debe considerar que la misión es la razon de ser de toda compañía y que los valores son la cultura organizacional. Una meta es una un objetivo común, como refleja la misión, define lo que debe lograrse y brinda orientación a los gerentes para guiar a la organización en la dirección correcta. (Alama, y De Castro, 2019).

La función organización es un componente esencial en el trabajo de cualquier gerente, porque busca identificar y demostrar los elementos básicos para construir una estructura, así como identificar modelos organizacionales que alcancen las metas organizacionales en el proceso de planificación (Alama, y De Castro, 2019), por ende, tenemos que tener claro que se divira el laboro, como designara actividades para que puedan realizar el equipo, se agrupara las actividades en organos y puestos, se asignaran recursos para facilitar el laboro, como se definira o identificara la autoridad y la responsabilidad de las tareas, metas u objetivo (Chiavenato, 2019).

La gestión de personas es importante se trata de hacer frente a una amplia gama de factores relacionados con el talento humano. El objetivo de la gerencia es lograr que el grupo de empleados esté debidamente dirigido y motivado para que contribuya de manera efectiva a las metas corporativas y también encuentre la posibilidad de alcanzar sus metas personales, se debe desarrollar modelos de gestión de personas que aseguren el compromiso y el crecimiento de los empleados es una prioridad máxima. El liderazgo, la motivación, la comunicación y un buen clima laboral (Alama y De Castro, 2019).

Por ende tenemos que tener preciso que desginar a las personas a tareas especificas, se debe coordinar los esfuerzos para que el equipo pueda trabajar en sinergia, la comunicación debe ser constante, como la motivación por logros, siendo el liderazgo una pieza vital para el rediseño y gestion de estrategias planteadas,

como la orientación para poder reforzar los procesos, levantar observaciones y pueda seguir el ciclo operacional (Chiavenato, 2019).

El proceso de Control verifica la precisión de la operación en la organización, que se realice según lo planteado, donde se van registrando los errores y aplicando las acciones correctivas apropiadas para levantar lo observado. Existen varios mecanismos de control ya sea por observación directa, por seguimiento del presupuesto o por registro de datos. Independientemente del mecanismo establecido, el sistema de control apropiado debe medir, registrar, comparar y ajustar la eficacia de acuerdo con el tipo de actividad a monitorear (Alama y De Castro, 2019), debemos ser precisos al definir los estándares, donde el entendimiento sea desde el personal de línea base a altos mandos de la organización, se deberá monitorear el desempeño del personal para verificar que cumplan indicadores de gestión establecidos por la compañía, como evaluar el desempeño y realizar las acciones correctivas correspondientes (Chiavenato, 2019).

La etapa de planeación se ha determinado futuras situaciones que puede suceder en la empresa, como proyectar resultados positivos y negativos, para el desarrollo de estrategias (Münch, 2018).

En la organización se determino procedimientos y responsabilidades, se establecio la metodología y tecnicas a emplear (Münch, 2018).

Respecto a la dirección se ha podido verificar la realización de lo planeado, tomando en cuenta el liderazgo y una comunicación constante con el equipo (Münch, 2018).

La operación esta bajo la premisa de la mejora continua, por ello que es determinante el control en el proceso, donde se verifica el cumplimiento de los estándares bajo ciertos indicadores determinados por la compañía (Münch, 2018).

El clima organizacional fue la variable 2 de la investigación, donde se tomó en cuenta teorías de comportamiento. Para el mejor entendimiento del talento humano, se debe comprender las necesidades que tienen, es factible inferir que conocer este concepto es una fuerte estrategia para la mejora de la calidad de vida dentro de las organizaciones (Chiavenato, 2019).



Teniendo en cuenta las necesidades humanas, Maslow postulo una pirámide que nos menciona 5 niveles, sin embargo Herzberg postulo 2 factores que engloban lo mencionado. Se analizo las necesidades fisiológicas y de seguridad como los factores higiénicos, para los factores motivacionales se analizaron los sociales, estima y autorrealización (Chiavenato, 2019).

Para entender mejor la pirámide, se puede decir que cuando todas las necesidades humanas se encuentran insatisfechas, la mayor motivación que tenga el individuo será las necesidades fisiológicas, donde buscará encontrar alivio a la presión que producen sobre el organismo (Chiavenato, 2019).

La teoría de los factores de Herzberg plantea la existencia de factores motivacional y de higiene que orientan el comportamiento de las personas (Chiavenato, 2019).

Se analizaron las dimensiones para clima Organizacional, teniendo los factores higiénicos, de acuerdo con la pirámide de las necesidades:

- Para el inicio se mencionaron a las necesidades fisiológicas como alimentación, sueño, reposo, abrigo y el deseo sexual (Chiavenato, 2019).
- Surgen cuando las necesidades anteriores están satisfechas, las necesidades de seguridad se incluyeron la estabilidad, protección contra la amenaza o privación, el colaborador se encontrará siempre en dependencia con la institución, respecto de su permanencia en el cargo. (Chiavenato, 2019).

Para los factores motivacionales, de acuerdo con la pirámide de las necesidades:

- En el tercer nivel, se destacan las necesidades sociales, participación con compañeros, intercambios amistosos, de afecto y amor. Cuando estas necesidades no son satisfechas, el individuo se vuelve hostil con las personas en su entorno (Chiavenato, 2019).
- Siendo el penúltimo, las necesidades de estima comprenden la autopercepción, autoconfianza, respeto, estatus, prestigio y la consideración (Chiavenato, 2019).

- En la cima se analizó las necesidades de autorrealización donde el colaborador realiza su propio potencial y de auto desarrollarse continuamente (Chiavenato, 2019).

Cabe resaltar que no todas las personas llegan a la cima de la pirámide, son circunstancias de la vida, muchos se quedan en niveles inferiores, cuando una necesidad no está bien atendida, de manera automática se dirige diversas facultades del organismo para atenderla (Chiavenato, 2019).

Para las necesidades primarias se analizó el horario de trabajo razonable, comodidad física, periodos de descanso, estabilidad en el empleo, remuneración y beneficios, condiciones seguras de trabajo (Chiavenato, 2019).

Para las necesidades secundarias, se analizaron a la interacción con los clientes, amistad con los colegas, ascensos, orgullo y reconocimiento, responsabilidad por resultado, participación en las decisiones, diversidad y autonomía, trabajo creativo y desafiante (Chiavenato, 2019).

Para la investigación se trabajó con los indicadores de los factores higiénicos siendo las condiciones de trabajo, el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, la política y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y los colaboradores, los reglamentos internos (Chiavenato, 2019).

Cuando los factores higiénicos son óptimos, solo evitan la insatisfacción y cuando estos factores son pésimos, provoca la desmotivación del colaborador (Chiavenato, 2019).

Ocurren por los salarios, las ganancias, cómo administrar a su jefe, las condiciones de laboro y la política, se debe considerar que si son positivos, se puede prever insatisfacción (Díaz y Canivell, 2016).

Respecto a los factores motivacionales se relacionan con el reconocimiento profesional, progreso profesional y responsabilidad del colaborador (Chiavenato, 2019).

Contar con un ambiente optimo, así como ética profesional, teniendo en cuenta el crecimiento profesional por cumplimiento de metas y autorrealización (Díaz y Canivell, 2016).

Se considera un modelo de estrategia grupal que tiene intervención en captar las necesidades del entorno, es un estado de dialogo constante, donde la empresa tiene un rol de constante comunicación para generar temas y movilizar información (Veliz, 2006), en otras palabras, tiene como propósito, descentralizar e informar con la finalidad de interactuar entre todos los agentes de la compañía.

KPI'S o Key Performance Indicator, son indicadores clave para medir el desempeño, mediante estrategias implementadas por la organización, así validar si las acciones son oportunas para la empresa, se debe tener en cuenta que gracias a este control se puede reaccionar a tiempo para generar acciones de mejora continua (Rio, 2020). Para hotelería los indicadores de satisfacción del huésped se medirán con las áreas que tienen línea directa con el cliente como recepción, housekeeping, alimentos y bebidas. En Hoteles Decameron, se manejan dos programas de apoyo, siendo el primero el de calidad y experiencia de cliente, que verifica indicadores de cumplimiento de procesos, donde los colaboradores son supervisados e inspeccionados que cumplan los procesos corporativos, como el llenado de los formatos establecidos por la corporativa, el segundo programa es de seguridad e higiene, que verifica la inocuidad de los alimentos, como el control de plagas, salud ocupacional de los colaboradores.

Los indicadores que maneja el área de talento humano en el programa de calidad son el uso de formato de entrevista de colaboradores, utilización de matriz de requisitos mínimos, folleto de inducción actualizado, realización, evaluación y calificación de la inducción, programa de capacitación y soportes, evaluación de desempeño semestral, uso de carnet de identificación, realización de actividades de motivación, presentación de personal, lo mencionado se evalúa en el trabajo diario, verificando en conjunto a los colaboradores y que estos procesos estén socializados, por ende, la gestión administrativa será de suma importancia para que el cumplimiento del programa sea optimo, esto se reflejara en los resultados mensuales, que se envían en el informe del versus del mes actual con el mes anterior.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se ha podido trabajar con datos estadísticos, con la finalidad de probar la hipótesis planteada, (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, la investigación es cuantitativa

Asimismo, En este estudio, se utilizaron pruebas estadísticas para analizar los datos, los problemas, los objetivos y las herramientas de recopilación de datos utilizadas, medir las observaciones relevantes y proporcionar datos valiosos y confiables (Villegas et al., 2014).

Las variables nunca se manipulan intencionalmente. Es decir, se analiza en el medio natural, además se recopilarán datos en un solo momento, por ende, se describirán relaciones en un momento determinado, en términos correlacionales (Hernández y Mendoza, 2018). Es la razón por lo que la investigación será no experimental, transversal correlacional.

Se determino conocer la relación entre las variables investigadas, Por lo tanto, tienen cierto valor descriptivo, ya que, los conceptos aportaran cierta información explicativa (Hernández et al., 2014). Según lo expresado líneas arriba se puede indicar que el estudio será correlacional, diseño transaccional, porque describirá primero las variables y luego establecerá la relación entre ellas.

En el diseño correlacional se podrá utilizar instrumentos que proporcionen datos estadísticos, entre ellos tenemos al cuestionario, también a la encuesta, asimismo a la entrevista estructurada, según el investigador vea conveniente (Vara, 2015).

### 3.2. Variables y Operacionalización

**Tabla 1.- Operacionalización de las variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Dimensión
Gestión administrativa	El proceso administrativo es la metodología básica para aplicar cualquier enfoque de administración o gestión. Es decir, el hecho de que existan nuevas corrientes administrativas requiere para su implementación la aplicación del proceso administrativo. (Münch, 2018).	La gestión administrativa se verifica a base del proceso administrativo donde las etapas o fases son la planeación, que formula objetivos y programa actividades, la organización, que agrupa actividades en cargos, asigna recursos y define la responsabilidad, la fase de dirección comunica, motiva, lidera y orienta en forma constante, por último la etapa de control, quien define los estándares, evalúa el desempeño, compara con estándares establecidos y emprende acción correctivas sean necesarias.	Planeación	Formular objetivos Programar las actividades	<i>Totalmente de acuerdo: 5</i> <i>De acuerdo: 4</i> <i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3</i> <i>En desacuerdo: 2</i> <i>Totalmente en desacuerdo: 1</i>
			Organización	Agrupar las actividades en órganos y cargos Asignar los recursos Definir autoridad y responsabilidad	
			Dirección	Comunicar Motivar Liderar Orientar	
			Control	Definir los estándares Evaluar el desempeño Comparar desempeño con estándares establecidos Emprender acciones correctivas	
Clima organizacional	Es nivel de complacencia que siente el trabajador respecto de sus necesidades dentro de una organización y su motivación para realizar sus actividades laborales (Chiavenato, 2019).	El clima organizacional se basa en factores higiénicos que analizan condiciones de trabajo, salario, relaciones con el supervisor, beneficios y servicios sociales del colaborador. Asimismo, los factores motivacionales que determinan el reconocimiento, profesional y responsabilidad de la empresa con los colaboradores.	factores higiénicos	Condiciones de trabajo Salario Relaciones con el supervisor Beneficios y servicios sociales	
			factores motivacionales	Reconocimiento Progreso profesional Responsabilidad	

Fuente: SPSS 25

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.**

Para delimitar la población se consideró un conjunto de características o especificaciones (Hernández y Mendoza, 2018). Los colaboradores fueron pieza clave para el cumplimiento, talento Humano entregó los datos solicitados.

Se selecciona a base de criterios, cabe resaltar que siempre será parte de la población, caso que tenga diferentes poblaciones, existirá varias muestras (Vara, 2015). Para este caso solo se tendrá un solo conjunto que representa a la población colaboradores del Hotel Royal Decameron Punta Sal.

La investigación fue conformada por 100 colaboradores del Hotel Royal Decameron Punta Sal, en planilla que tienen más de 1 año, en este caso se determinó que la población fue pequeña y trabajo con la totalidad, por lo cual, se aplicó el tipo de muestreo no probabilístico.

Para el tipo de muestreo, no dependerá de la probabilidad, fue a base de características y decisiones con sustento de antecedentes (Hernández y Mendoza, 2018).

De acuerdo con los criterios se determinó a quienes participaron como población, como también quienes se excluirán, en otras palabras, son los límites que apartaran los que no cumplan con las características establecidas (Vara, 2015).

Para los criterios de exclusión, no se tomaron en cuenta a los menores de 1 año en planilla, asimismo, para los criterios de inclusión, se tomaron en cuenta a los mayores de 1 año en planilla, personal operativo, turno mañana y tarde que se encuentre laborando activamente.

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

El instrumento elegido tuvo un buen grado de confiabilidad y validez para la objetividad de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Hernández et al. (2014) El proceso para desarrollar contara con fases como revisar la literatura, identificar las variables, dimensiones y sus indicadores, utilizar un instrumento elaborado, acoplar o diseñar uno nuevo, capacitar a quienes utilizaran el instrumento, realizar prueba piloto, construir la encuesta tipo cuestionario, obtener los permisos pertinentes y por último, preparar para el análisis, codificar, revisar e insertar a la base de datos para el procesamiento.

El cuestionario estructurado tuvo como base preguntas cerradas, en escala y opciones predefinidas, la característica fue las afirmaciones para elegir con claridad. Asimismo, se empleó la escala de medición tipo Likert, la cual permitió que se le asignara un valor numérico para el procesamiento de datos (Vara, 2015).

### 3.5. Procedimientos

Paso por un filtro de validación y confiabilidad, la cual midió los resultados de repetición, en este caso se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, para estimar la fiabilidad (Pino, 2018).

Para determinar la confiabilidad se producirán resultados consistentes y coherentes mediante el alfa de Cronbach, debiendo obtener un grado mayor a 0.7 para una alta confiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018). Logró alcanzar 0,876 de 20 afirmaciones, esto se traduce a que tiene una fuerte confiabilidad.

**Tabla 2.- Cronbach's Alpha**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,883	,876	20

Fuente: SPSS 25

Se determino la validez con juicio de expertos, 3 magister con 5 años de experiencia del tema para dar su visto bueno a las afirmaciones (Hernández y Mendoza, 2018). Es preciso detallar, cualquiera observación se corrigió al instante.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se selecciono el diseño, verifco la muestra, se determinó el procesamiento de información, para la técnica de organización de datos, donde se contó con una matriz de tabulación o base de datos, se determinó el programa SPSS para realizar el análisis (Vara, 2015).

El cuestionario se analizó mediante la adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin y se obtuvo un resultado de 0,500 lo que le da una alta validez al instrumento aplicado.

**Tabla 3.- Prueba de KMO y Barlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	99,458
	gl	1
	Sig.	,000

Fuente: SPSS 25

Las hipótesis correlacionales pueden establecer la asociación de las variables donde alcanzan nivel predictivo y parcialmente explicativo (Pino, 2018). Para la hipótesis general como específicas se realizará su debida comprobación estadística, el cual se utilizará SPSS versión 25.

Se evaluó la prueba de normalidad, el cual permitió seleccionar el tratamiento de las correlaciones, sea Pearson, Spearman u otro. Para determinar si se acepta cada hipótesis, se verifico que la significancia bilateral sea menor a 0,05. Asimismo, el coeficiente de correlación para calificarlo si es baja, moderada o alta.

### **3.7. Aspectos éticos**

En confidencialidad, se obtuvieron datos e información relevante para la investigación. El cual con consentimiento se procesó respuestas de acuerdo con lo mencionado en párrafos anteriores, es pertinente resaltar que no se han expuesto nombres y los datos.

La reserva de datos obtenidos, se consideró que toda información que se obtuvo fue solamente para uso de la investigación, además que se entregará una copia a la dirección para el uso pertinente que crean necesario, asimismo la información levantada no se manipulará para conveniencia del autor, es por lo que los datos fueron claros, precisos y veraces.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Analisis de los resultados cuantitativos

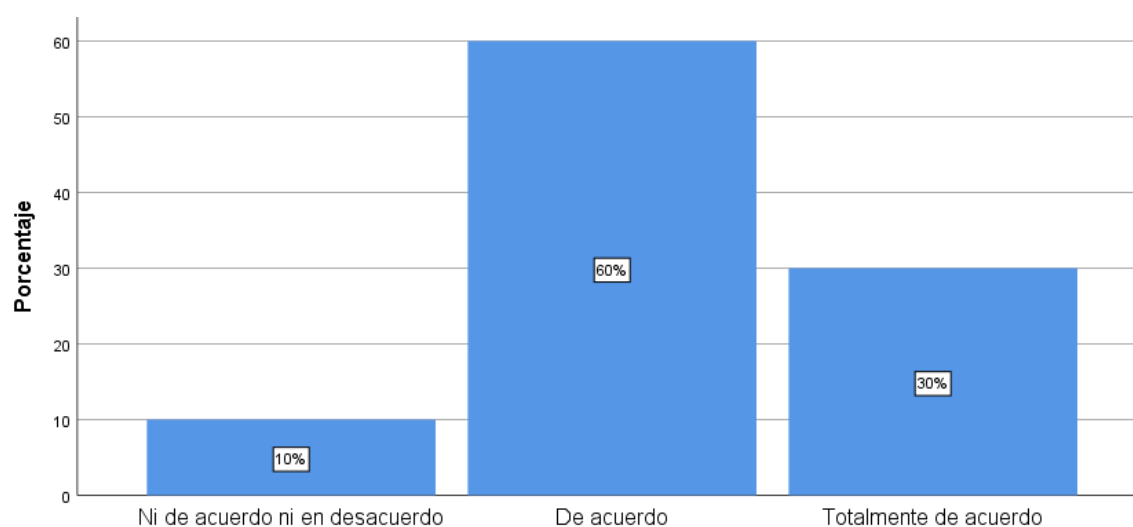
**Tabla 4.-** Los objetivos de la compañía se reflejan en las tareas diarias, metas semanales e indicadores que comparten los jefes de área.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,20
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,603
Varianza		,364

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 1.-** Los objetivos de la compañía se reflejan en las tareas diarias, metas semanales e indicadores que comparten los jefes de área.



Los objetivos de la compañía se reflejan en las tareas diarias, metas semanales e indicadores que comparten los jefes de área.

Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 60% de colaboradores indican que, los objetivos de la compañía se reflejan en las tareas diarias, metas semanales e indicadores que comparten los jefes de área, mientras que el 30% refirió que están totalmente de acuerdo. Además, el 10% comenta estar en un estado neutral o medio.

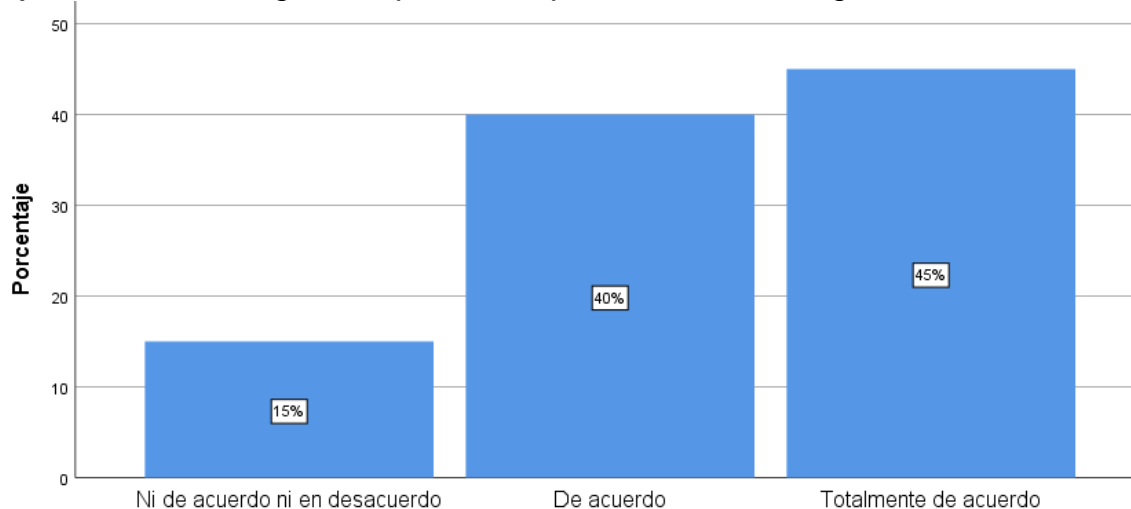
**Tabla 5.-** Las actividades son programadas antes de iniciar el turno y se miden bajo indicadores de gestión que se comparten en los briefings diarios.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,30
Mediana		4,00
Moda		5
Desv. Desviación		,718
Varianza		,515

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 2.-** Las actividades son programadas antes de iniciar el turno y se miden bajo indicadores de gestión que se comparten en los briefings diarios.



Las actividades son programadas antes de iniciar el turno y se miden bajo indicadores de gestión que se comparten en los briefings diarios.

Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 45% de colaboradores indican que, las actividades son programadas antes de iniciar el turno y se miden bajo indicadores de gestión que se comparten en los briefings diarios, mientras que el 40% refirió que están de acuerdo. Además, el 15% comenta estar en un estado neutral o medio.

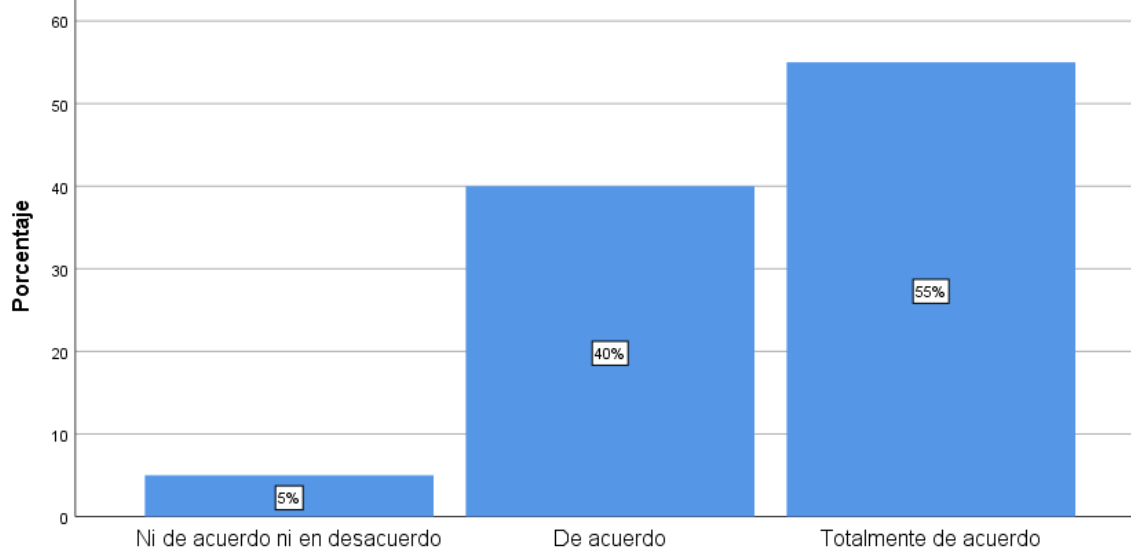
**Tabla 6.-** Se encarga las actividades, metas y responsabilidades a puestos según el cargo y tareas a realizar.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,50
Mediana		5,00
Moda		5
Desv. Desviación		,595
Varianza		,354

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 3.-** Se encarga las actividades, metas y responsabilidades a puestos según el cargo y tareas a realizar.



**Se encarga las actividades, metas y responsabilidades a puestos según el cargo y tareas a realizar.**

Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 55% de colaboradores indican que, se encarga las actividades, metas y responsabilidades a puestos según el cargo y tareas a realizar, mientras que el 40% refirió que están de acuerdo. Además, el 5% comenta estar en un estado neutral o medio.

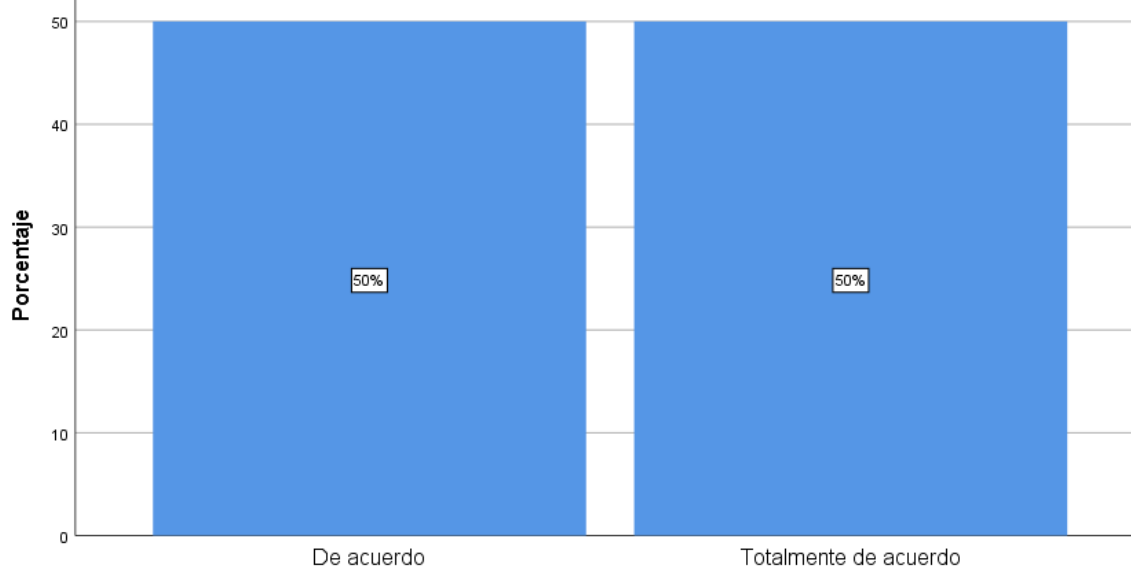
**Tabla 7.-** Se designan recursos, pre costeo y presupuestos según el área y trabajo a realizar.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,50
Mediana		4,50
Moda		4 <sup>a</sup>
Desv. Desviación		,503
Varianza		,253

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 4.-** Se designan recursos, pre costeo y presupuestos según el área y trabajo a realizar.



**Se designan recursos, precosteo y presupuestos según el área y trabajo a realizar.**

Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 50% de colaboradores indican que, se designan recursos, pre costeo y presupuestos según el área y trabajo a realizar, mientras que el otro 50% refirió que están de acuerdo.

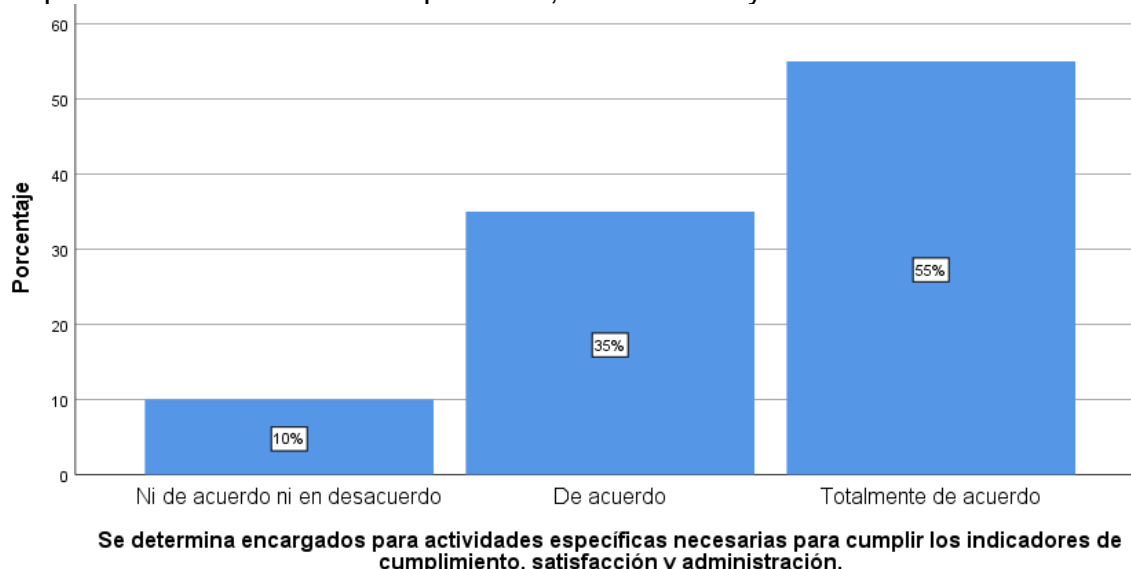
**Tabla 8.-** Se determina encargados para actividades específicas necesarias para cumplir los indicadores de cumplimiento, satisfacción y administración.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,45
Mediana		5,00
Moda		5
Desv. Desviación		,672
Varianza		,452

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 5.-** Se determina encargados para actividades específicas necesarias para cumplir los indicadores de cumplimiento, satisfacción y administración.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 55% de colaboradores indican que, se determina encargados para actividades específicas necesarias para cumplir los indicadores de cumplimiento, satisfacción y administración, mientras que el 35% refirió que están de acuerdo. Además, el 10% comenta estar en un estado neutral o medio.

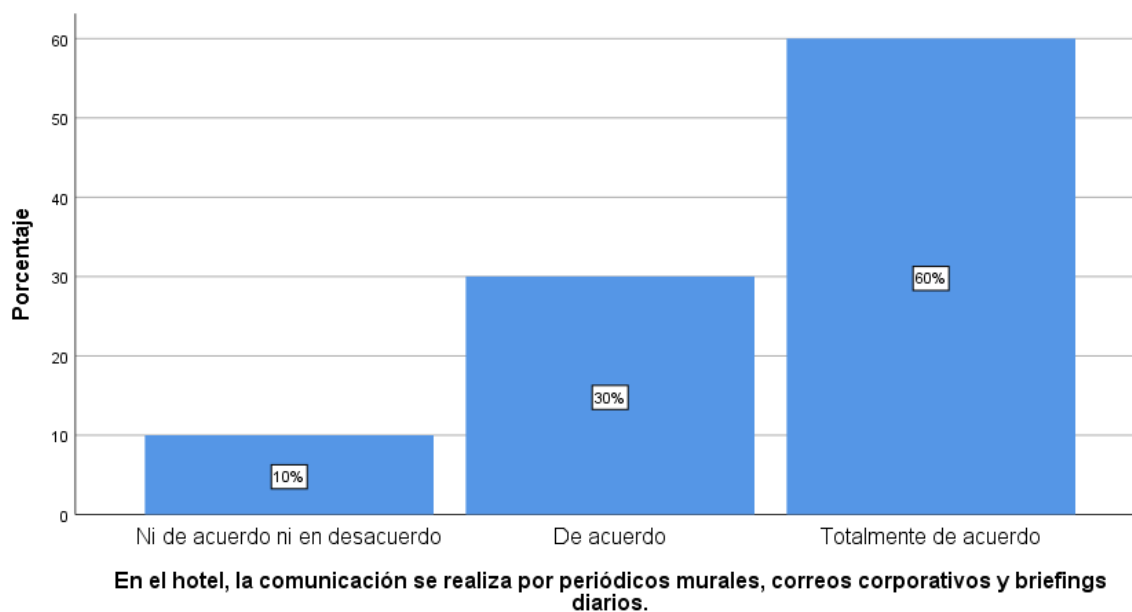
**Tabla 9.-** En el hotel, la comunicación se realiza por periódicos murales, correos corporativos y briefings diarios.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,50
Mediana		5,00
Moda		5
Desv. Desviación		,674
Varianza		,455

Fuente: SPSS 25

Se validó el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 6.-** En el hotel, la comunicación se realiza por periódicos murales, correos corporativos y briefings diarios.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 60% de colaboradores indican que, en el hotel, la comunicación se realiza por periódicos murales, correos corporativos y briefings diarios, mientras que el 30% refirió que están de acuerdo. Además, el 10% comenta estar en un estado neutral o medio.

**Tabla 10.-** Al personal se reconoce su buen laboro por las menciones en las encuestas de satisfacción al huésped.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,15
Mediana		4,00
Moda		5
Desv. Desviación		,857
Varianza		,735

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 7.-** Al personal se reconoce su buen laboro por las menciones en las encuestas de satisfacción al huésped.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 45% de colaboradores indican que, al personal se reconoce su buen laboro por las menciones en las encuestas de satisfacción al huésped, mientras que el 25% refirió que están de acuerdo. Además, el 30% comenta estar en un estado neutral o medio.

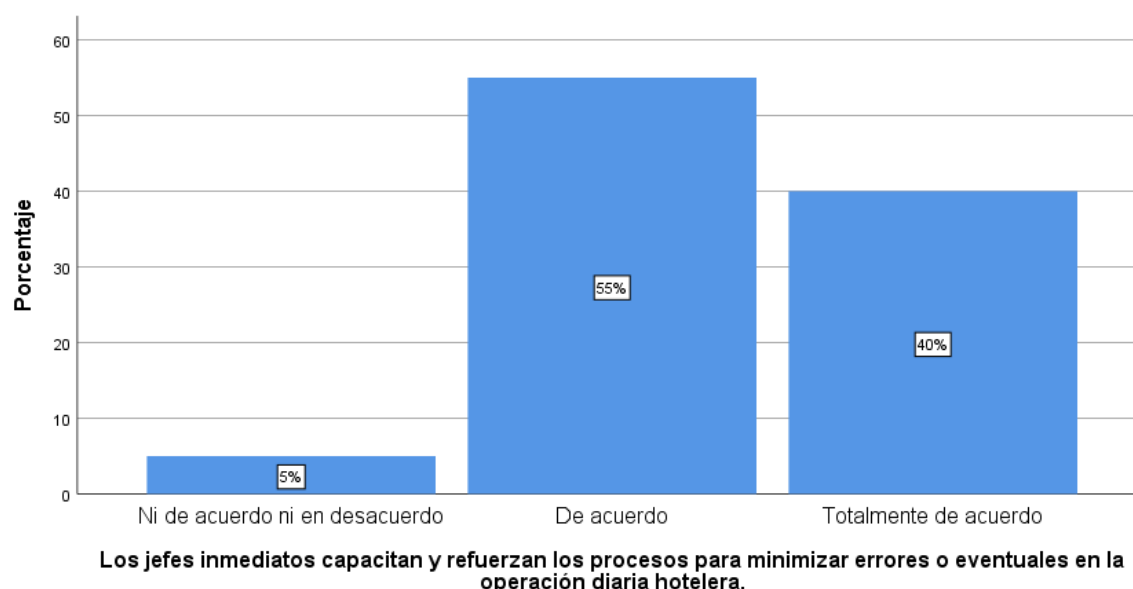
**Tabla 11.-** Los jefes inmediatos capacitan y refuerzan los procesos para minimizar errores o eventuales en la operación diaria hotelera.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,35
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,575
Varianza		,331

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 8.-** Los jefes inmediatos capacitan y refuerzan los procesos para minimizar errores o eventuales en la operación diaria hotelera.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 55% de colaboradores indican que, los jefes inmediatos capacitan y refuerzan los procesos para minimizar errores o eventuales en la operación diaria hotelera, mientras que el 40% refirió que están totalmente de acuerdo. Además, el 5% comenta estar en un estado neutral o medio.



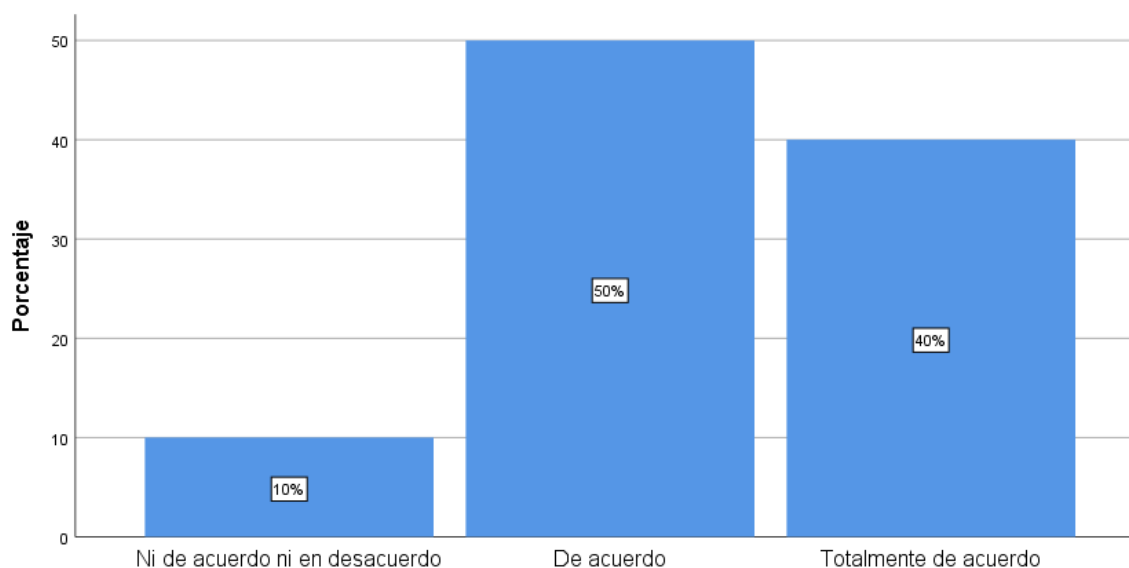
**Tabla 12.-** Se realizan briefings diarios y reuniones semanales para orientar el cumplimiento de metas.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,30
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,644
Varianza		,414

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 9.-** Se realizan briefings diarios y reuniones semanales para orientar el cumplimiento de metas.



**Se realizan briefings diarios y reuniones semanales para orientar el cumplimiento de metas.**

Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 50% de colaboradores indican que, se realizan briefings diarios y reuniones semanales para orientar el cumplimiento de metas, mientras que el 40% refirió que están totalmente de acuerdo. Además, el 10% comenta estar en un estado neutral o medio.

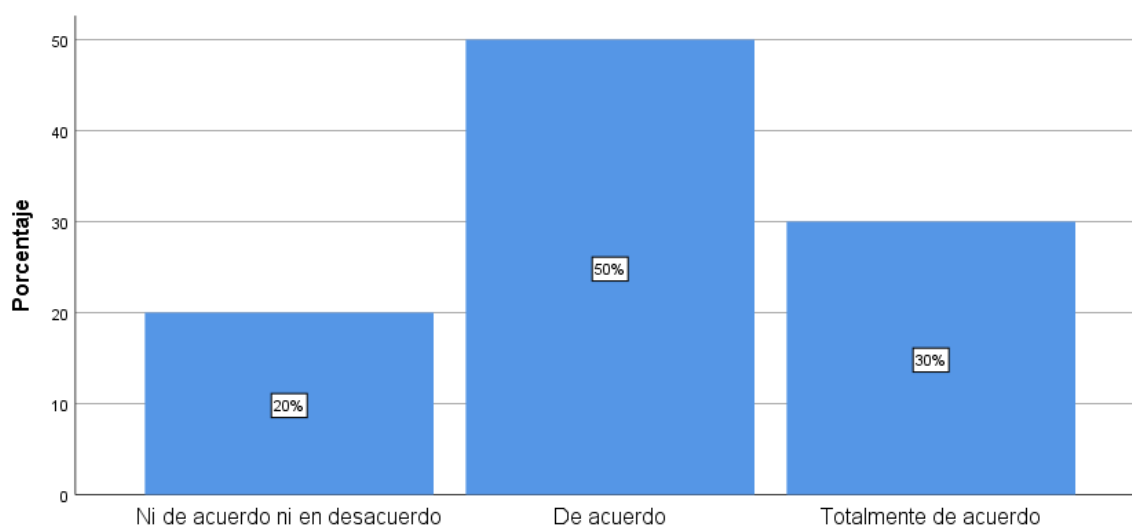
**Tabla 13.-** Se refleja que el personal tiene los conocimientos sobre los estándares de servicio, procedimiento de su área para poder cumplir su labor diario.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,10
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,704
Varianza		,495

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 10.-** Se refleja que el personal tiene los conocimientos sobre los estándares de servicio, procedimiento de su área para poder cumplir su labor diario.



Se refleja que el personal tiene los conocimientos sobre los estándares de servicio, procedimiento de su área para poder cumplir su labor diario.

Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 50% de colaboradores indican que, se refleja que el personal tiene los conocimientos sobre los estándares de servicio, procedimiento de su área para poder cumplir su labor diario, mientras que el 30% refirió que están totalmente de acuerdo. Además, el 20% comenta estar en un estado neutral o medio.

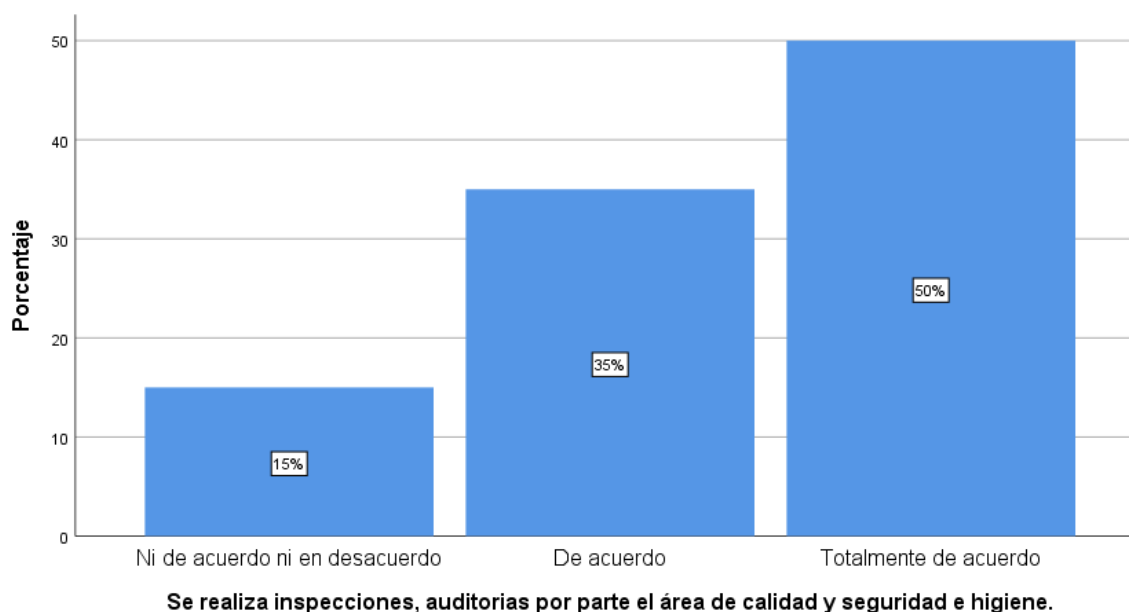
**Tabla 14.-** Se realiza inspecciones, auditorias por parte el área de calidad y seguridad e higiene.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,35
Mediana		4,50
Moda		5
Desv. Desviación		,730
Varianza		,533

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 11.-** Se realiza inspecciones, auditorias por parte del área de calidad y seguridad e higiene.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 50% de colaboradores indican que, se realizan inspecciones, auditorias por parte del área de calidad y seguridad e higiene, mientras que el 35% refirió que están de acuerdo. Además, el 15% comenta estar en un estado neutral o medio.

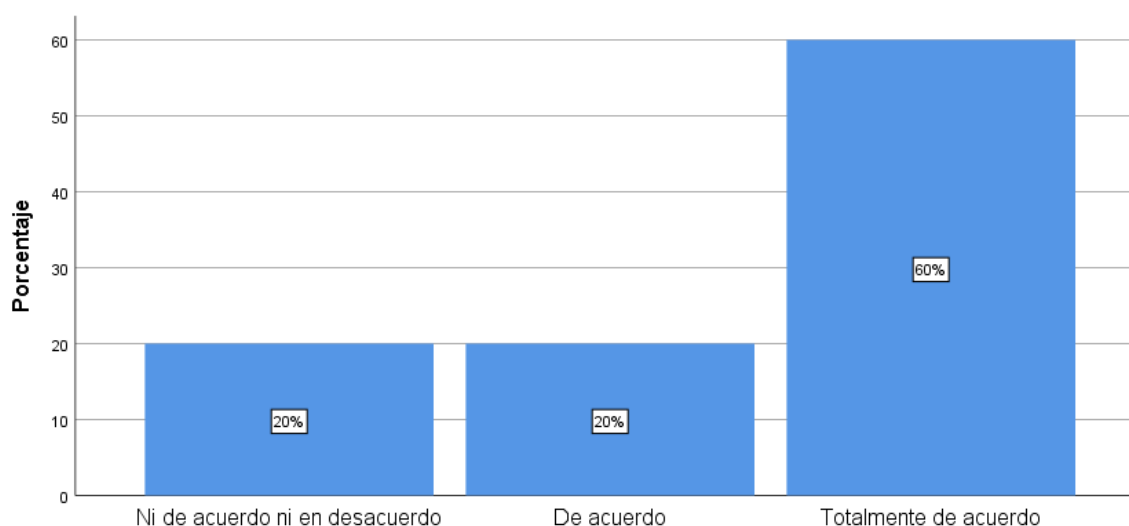
**Tabla 15.-** Se analizan y se comparten con el equipo operativo los resultados de auditorías para poder verificar las acciones de mejora continua.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,40
Mediana		5,00
Moda		5
Desv. Desviación		,804
Varianza		,646

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 12.-** Se analizan y se comparten con el equipo operativo los resultados de auditorías para poder verificar las acciones de mejora continua.



Se analizan y se comparten con el equipo operativo los resultados de auditorías para poder verificar las acciones de mejora continua.

Fuente: SPSS 25

**Interpretación.-** El presente gráfico nos demostró que el 60% de colaboradores indican que, se analizan y se comparten con el equipo operativo los resultados de auditorías para poder verificar las acciones de mejora continua, mientras que el 20% refirió que están de acuerdo. Además, el 20% comenta estar en un estado neutral o medio.

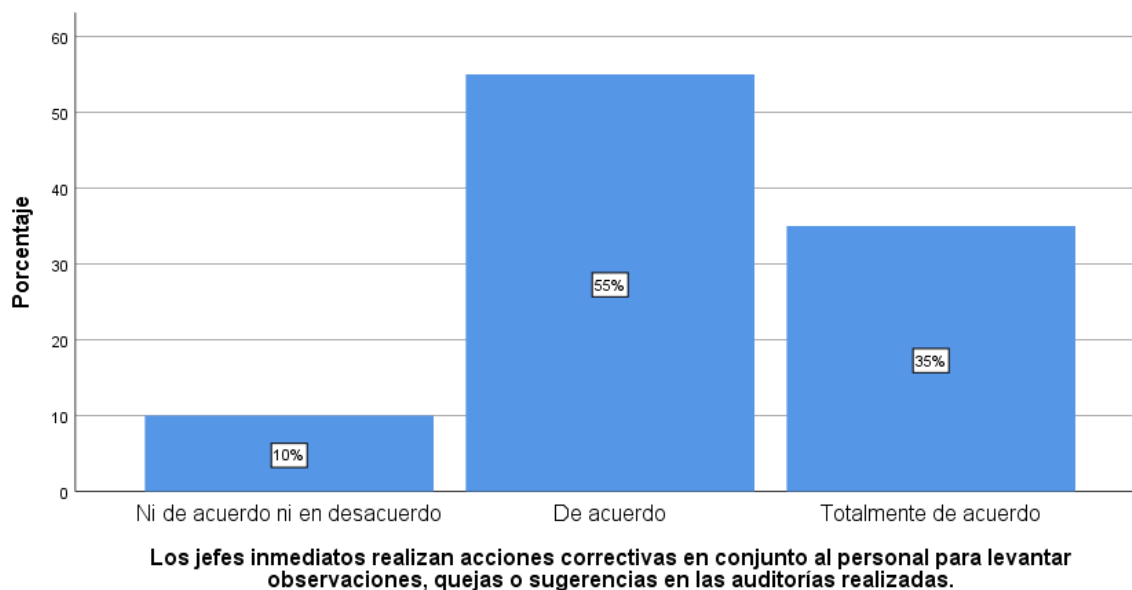
**Tabla 16.-** Los jefes inmediatos realizan acciones correctivas en conjunto al personal para levantar observaciones, quejas o sugerencias en las auditorías realizadas.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,25
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,626
Varianza		,391

Fuente: SPSS 25

Se validó el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 13.-** Los jefes inmediatos realizan acciones correctivas en conjunto al personal para levantar observaciones, quejas o sugerencias en las auditorías realizadas.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.** – El presente gráfico nos demostró que el 55% de colaboradores indican que, los jefes inmediatos realizan acciones correctivas en conjunto al personal para levantar observaciones, quejas o sugerencias en las auditorías realizadas, mientras que el 35% refirió que están totalmente de acuerdo. Además, el 10% comenta estar en un estado neutral o medio.

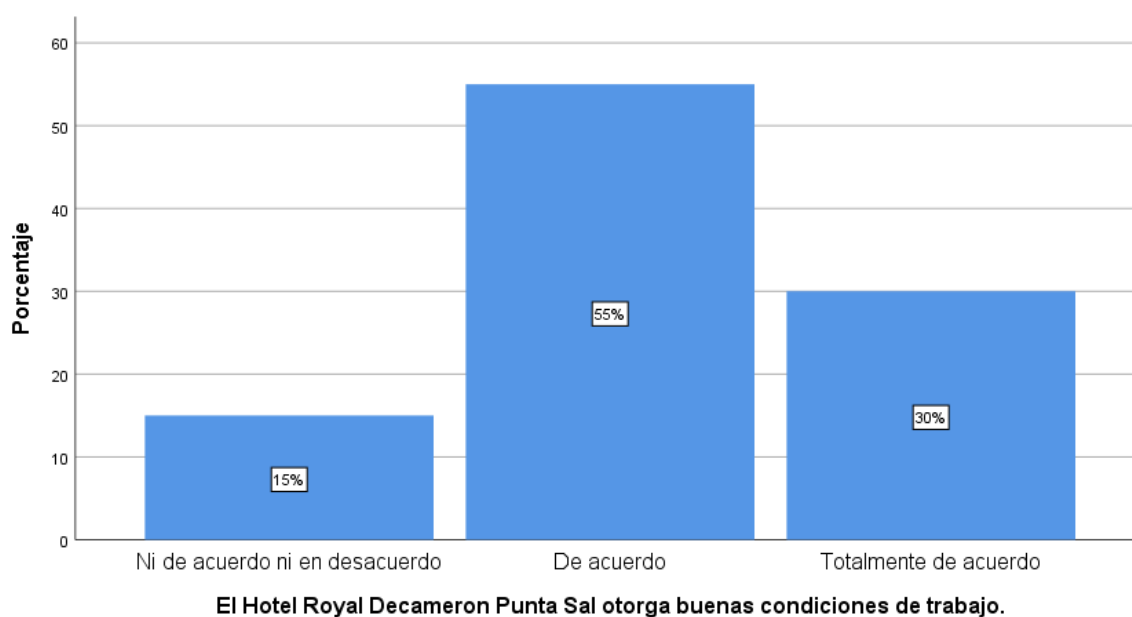
**Tabla 17.-** El Hotel Royal Decameron Punta Sal otorga buenas condiciones de trabajo.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,15
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,657
Varianza		,432

Fuente: SPSS 25

Se validó el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 14.-** El Hotel Royal Decameron Punta Sal otorga buenas condiciones de trabajo.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.** – El presente gráfico nos demostró que el 55% de colaboradores indican que, el Hotel Royal Decameron Punta Sal otorga buenas condiciones de trabajo, mientras que el 30% refirió que están totalmente de acuerdo. Además, el 15% comenta estar en un estado neutral o medio.

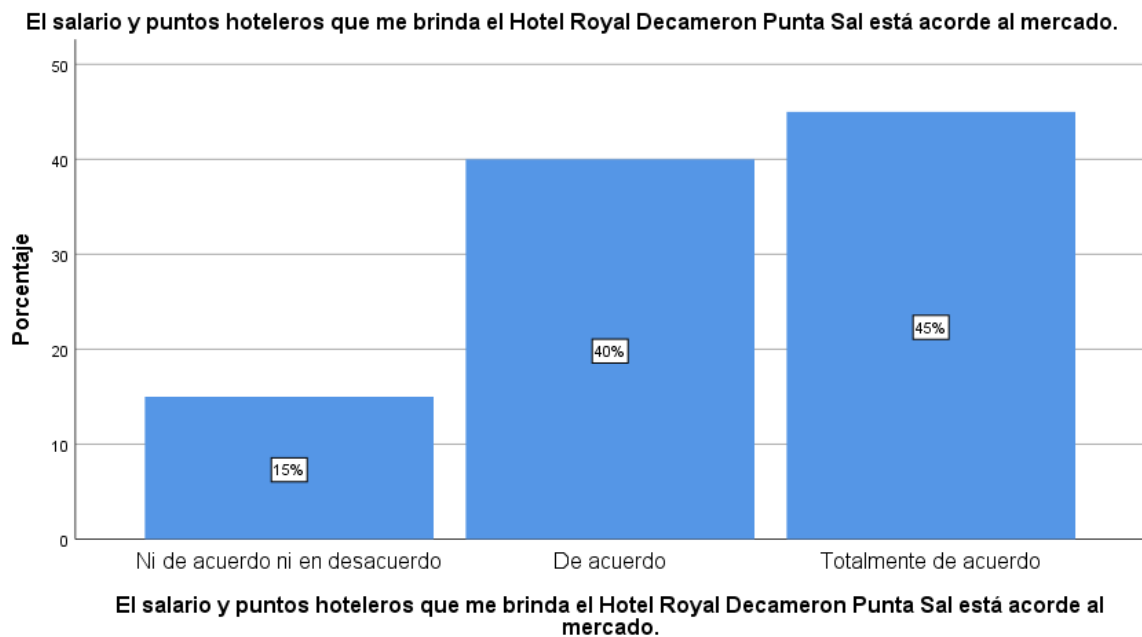
**Tabla 18.-** El salario y puntos hoteleros que me brinda el Hotel Royal Decameron Punta Sal está acorde al mercado.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,30
Mediana		4,00
Moda		5
Desv. Desviación		,718
Varianza		,515

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 15.-** El salario y puntos hoteleros que me brinda el Hotel Royal Decameron Punta Sal está acorde al mercado.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.** – El presente gráfico nos demostró que el 45% de colaboradores indican que, el salario y puntos hoteleros que me brinda el Hotel Royal Decameron Punta Sal está acorde al mercado, mientras que el 40% refirió que están de acuerdo. Además, el 15% comenta estar en un estado neutral o medio.

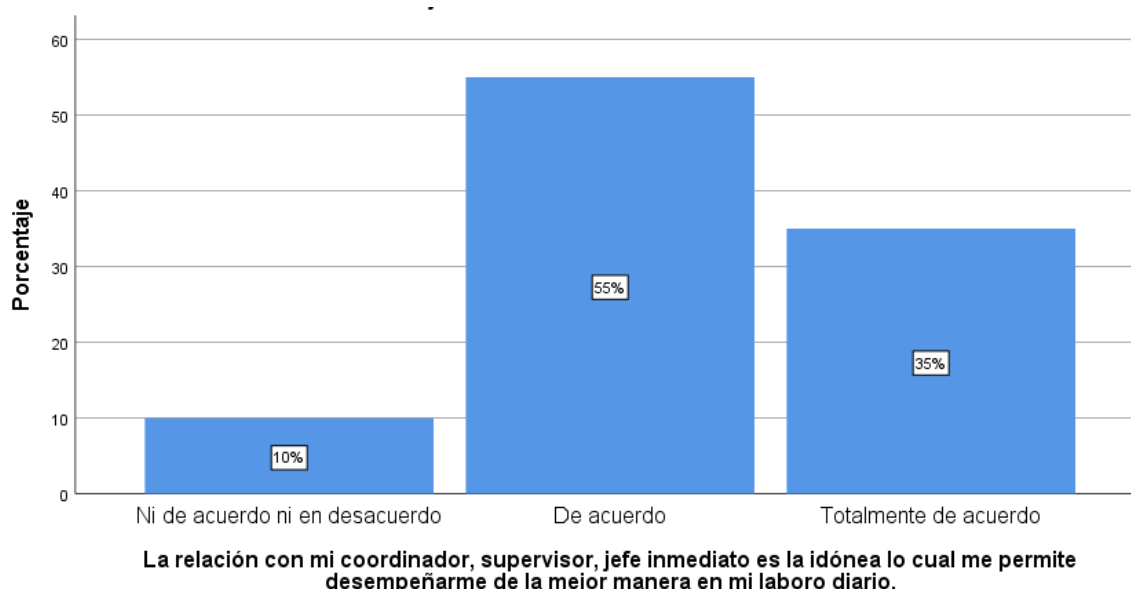
**Tabla 19.-** La relación con mi coordinador, supervisor, jefe inmediato es la idónea lo cual me permite desempeñarme de la mejor manera en mi laboro diario.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,25
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,626
Varianza		,391

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 16.-** La relación con mi coordinador, supervisor, jefe inmediato es la idónea lo cual me permite desempeñarme de la mejor manera en mi laboro diario.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.** – El presente gráfico nos demostró que el 55% de colaboradores indican que, la relación con mi coordinador, supervisor, jefe inmediato es la idónea lo cual me permite desempeñarme de la mejor manera en mi laboro diario, mientras que el 35% refirió que están totalmente de acuerdo. Además, el 10% comenta estar en un estado neutral o medio.



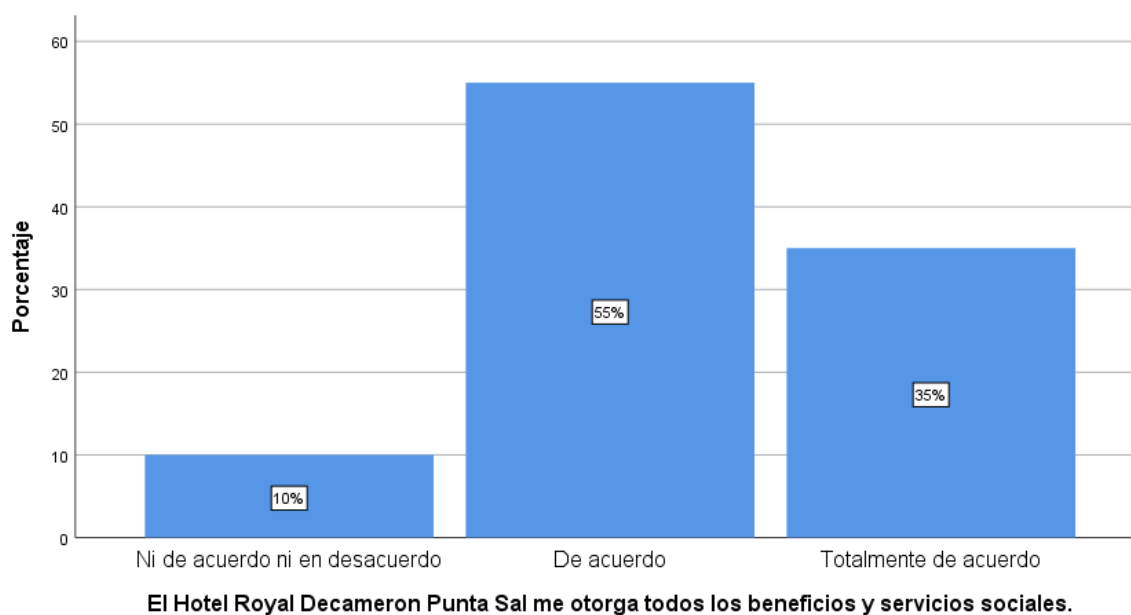
**Tabla 20.-** El Hotel Royal Decameron Punta Sal me otorga todos los beneficios y servicios sociales

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,25
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,626
Varianza		,391

Fuente: SPSS 25

Se validó el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 17.-** El Hotel Royal Decameron Punta Sal me otorga todos los beneficios y servicios sociales



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.** – El presente gráfico nos demostró que el 55% de colaboradores indican que, el Hotel Royal Decameron Punta Sal me otorga todos los beneficios y servicios sociales, mientras que el 35% refirió que están totalmente de acuerdo. Además, el 10% comenta estar en un estado neutral o medio.

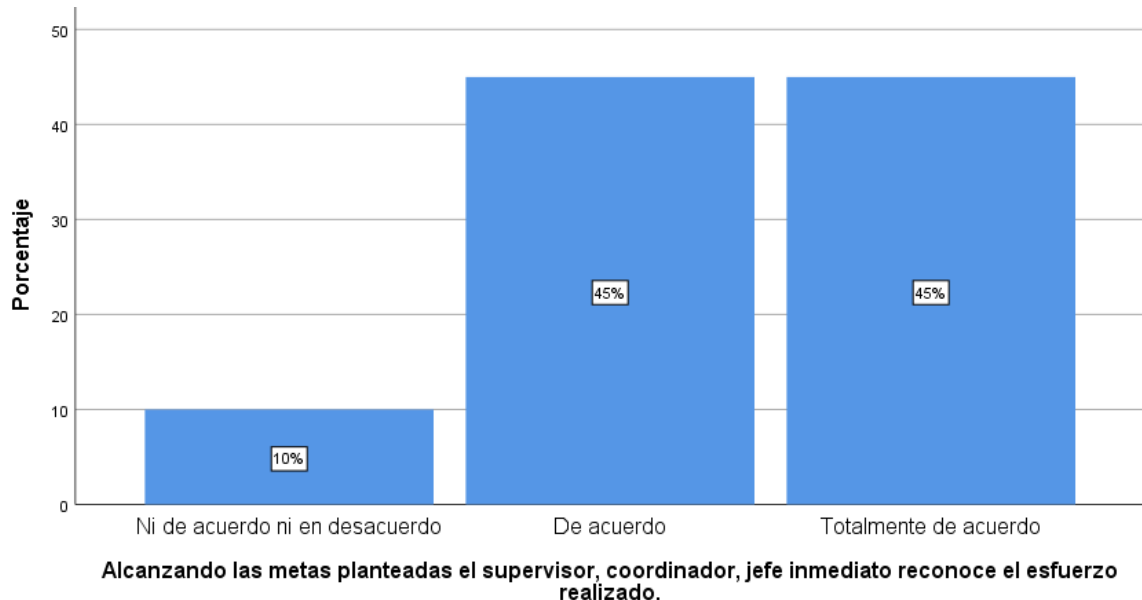
**Tabla 21.-** Alcanzando las metas planteadas el supervisor, coordinador, jefe inmediato reconoce el esfuerzo realizado.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,35
Mediana		4,00
Moda		4 <sup>a</sup>
Desv. Desviación		,657
Varianza		,432

Fuente: SPSS 25

Se validó el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 18.-** Alcanzando las metas planteadas el supervisor, coordinador, jefe inmediato reconoce el esfuerzo realizado.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.** – El presente gráfico nos demostró que el 45% de colaboradores indican que, alcanzando las metas planteadas el supervisor, coordinador, jefe inmediato reconoce el esfuerzo realizado, mientras que el 45% refirió que están de acuerdo. Además, el 10% comenta estar en un estado neutral o medio.

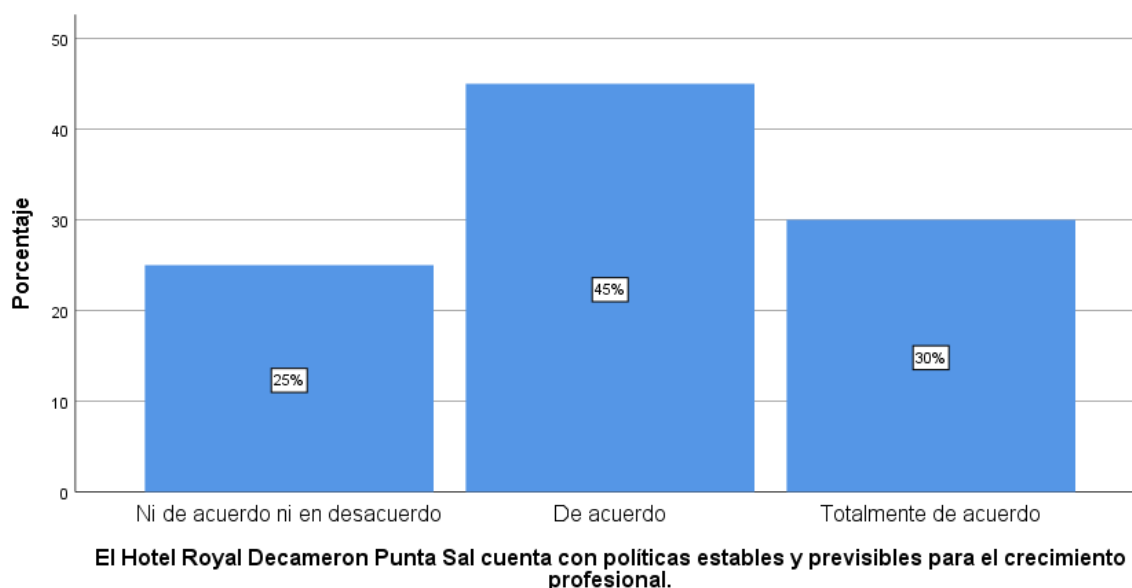
**Tabla 22.-** El Hotel Royal Decameron Punta Sal cuenta con políticas estables y previsibles para el crecimiento profesional.

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,05
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,744
Varianza		,553

Fuente: SPSS 25

Se validó el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 19.-** El Hotel Royal Decameron Punta Sal cuenta con políticas estables y previsibles para el crecimiento profesional.



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.** – El presente gráfico nos demostró que el 45% de colaboradores indican que, el Hotel Royal Decameron Punta Sal cuenta con políticas estables y previsibles para el crecimiento profesional, mientras que el 30% refirió que están totalmente de acuerdo. Además, el 25% comenta estar en un estado neutral o medio.

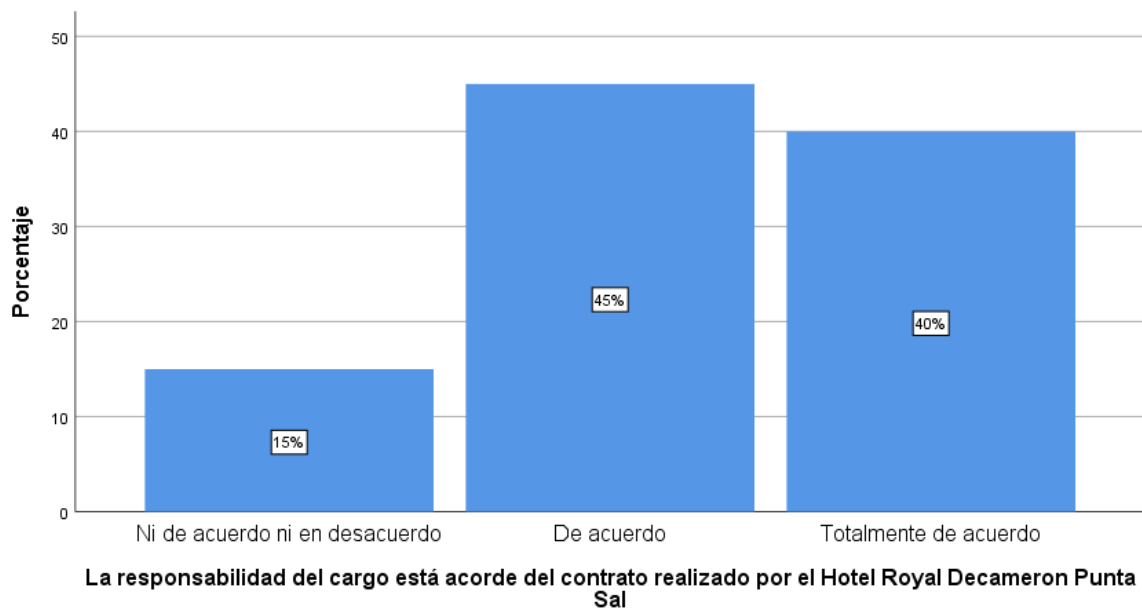
**Tabla 23.-** La responsabilidad del cargo está acorde del contrato realizado por el Hotel Royal Decameron Punta Sal

N	Válido	100
	Perdidos	0
Media		4,25
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,702
Varianza		,492

Fuente: SPSS 25

Se valido el total de la muestra, como se verifica en la tabla no figura datos perdidos.

**Gráfico 20.-** La responsabilidad del cargo está acorde del contrato realizado por el Hotel Royal Decameron Punta Sal



Fuente: SPSS 25

**Interpretación.** – El presente gráfico nos demostró que el 45% de colaboradores indican que, la responsabilidad del cargo está acorde del contrato realizado por el Hotel Royal Decameron Punta Sal, mientras que el 40% refirió que están totalmente de acuerdo. Además, el 15% comenta estar en un estado neutral o medio.

## 4.2. Analisis de la prueba de hipótesis.

**Tabla 24.-** Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		GESTION ADMINISTRATIVA	CLIMA ORGANIZACIONAL
N		100	100
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	56,35	29,60
	Desv.	4,854	3,055
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,253	,222
	Positivo	,122	,116
	Negativo	-,253	-,222
Estadístico de prueba		,253	,222
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Fuente:** SPSS 25

En la tabla se observó que la distribución de los datos obtenidos es normal, también conocido como datos paramétricos, por ende, se optará para T de Pearson para la contrastación de hipótesis.

## Análisis Inferencial

### Contrastación de Hipótesis General

#### Primer Paso, se identifica el coeficiente de Pearson (r)

Se obtuvo 0,800 que es el coeficiente de correlación de Pearson, el cual indica una relación lineal directa e intensa, para el Valor de (r) en el programa estadístico SPSS 25.

**Tabla 25.-** Correlación entre Gestión Administrativa (V1) y Clima Organizacional (V2)

		GESTION ADMINISTRATIVA	CLIMA ORGANIZACIONAL
GESTION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	,800**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,800**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

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

Fuente: SPSS 25

Se ha obtenido en la tabla la correlación entre las dos variables planteadas, el cual es preciso indicar que para gestión administrativa (0,800), como para el clima organizacional (0.800).

#### Segundo Paso, planteamiento de la Hipótesis Nula (Ho) y de la Hipótesis (H1):

**Ho: Hipótesis nula:** No existe relación directa y significativa entre la mejora de la gestión administrativa y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022. Ho p=0

**Ha: Hipótesis alterna:** Existe relación directa y significativa entre la mejora de la gestión administrativa y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022. H1 p#0

**Tercer paso, se seleccionó el nivel de significación,** para la investigación, se verifica que no indica, por lo tanto se asume, por ende podemos decir que es  $\alpha=0.05$

**Cuarto paso, se realizó la elección del valor estadístico prueba:**

El estadístico de prueba que revela si la hipótesis nula ( $H_0$ ) es o no verdadera, es el siguiente

$$T_{\text{calculado}} = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

El resultado del  $T_{\text{calculado}}$  fue 13.20, el cual se reemplazará para la toma de decisión, si se acepta la hipótesis nula o alterna.

**Quinto paso, se obtiene el valor t crítico o t de la tabla de Pearson.**

Se verifica en la tabla y se reemplaza el valor,  $T_{n-2} = 1.980$

**Sexto paso: Formulación de la regla de decisión**

El  $T_{\text{calculado}}$  sale 13.20 y el  $T_{\text{crítico}}$  sale 1.980 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## Contrastación de Hipótesis específica 1

### Primer Paso, se identifica el coeficiente de Pearson (r)

Se obtuvo 0,690 que es el coeficiente de correlación de Pearson, el cual indica una relación lineal directa e intensa, para el Valor de (r) en el programa estadístico SPSS 25.

**Tabla 26.-** Correlación entre Planeación (D1V1) y Clima Organizacional (V2)

		PLANEACION	CLIMA ORGANIZACIONAL
PLANEACION	Correlación de Pearson	1	,690**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,690**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

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

Fuente: SPSS 25

Se ha obtenido en la tabla la correlación entre las dos variables planteadas, el cual es preciso indicar que para gestión administrativa (0,690), como para el clima organizacional (0,690).

### Segundo Paso, planteamiento de la Hipótesis Nula (Ho) y de la Hipótesis (H1):

**Ho: Hipótesis nula:** No existe relación directa y significativa entre la mejora de la planeación y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022.

Ho  $p=0$

**Ha: Hipótesis alterna:** Existe relación directa y significativa entre la mejora de la planeación y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022.

H1  $p\neq 0$



**Tercer paso, se seleccionó el nivel de significación,** para la investigación, se verifica que no indica, por lo tanto se asume, por ende podemos decir que es  $\alpha=0.05$

**Cuarto paso, se realizó la elección del valor estadístico prueba:**

El estadístico de prueba que revela si la hipótesis nula ( $H_0$ ) es o no verdadera, es el siguiente

$$T_{\text{calculado}} = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

El resultado del  $T_{\text{calculado}}$  fue 9.44, el cual se reemplazará para la toma de decisión, si se acepta la hipótesis nula o alterna.

**Quinto paso, se obtiene el valor t crítico o t de la tabla de Pearson.**

Se verifica en la tabla y se reemplaza el valor,  $T_{n-2} = 1.980$

**Sexto paso: Formulación de la regla de decisión**

El  $T_{\text{calculado}}$  sale 9.44 y el  $T_{\text{crítico}}$  sale 1.980 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## Contrastación de Hipótesis específica 2

### Primer Paso, se identifica el coeficiente de Pearson (r)

Se obtuvo 0,118 que es el coeficiente de correlación de Pearson, el cual indica una relación lineal directa e intensa, para el Valor de (r) en el programa estadístico SPSS 25.

**Tabla 27.-** Correlación entre Organización (D2V1) y Clima Organizacional (V2)

		ORGANIZACION	CLIMA ORGANIZACIONAL
ORGANIZACION	Correlación de Pearson	1	,118
	Sig. (bilateral)		,243
	N	100	100
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,118	1
	Sig. (bilateral)	,243	
	N	100	100

Fuente: SPSS 25

Se ha obtenido en la tabla la correlación entre las dos variables planteadas, el cual es preciso indicar que para gestión administrativa (0,118), como para el clima organizacional (0,118).

### Segundo Paso, planteamiento de la Hipótesis Nula (Ho) y de la Hipótesis (H1):

**Ho: Hipótesis nula:** No existe relación directa y significativa entre la mejora de la organización y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022. Ho p=0

**Ha: Hipótesis alterna:** Existe relación directa y significativa entre la mejora de la organización y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022. H1 p#0

**Tercer paso, se seleccionó el nivel de significación,** para la investigación, se verifica que no indica, por lo tanto se asume, por ende podemos decir que es  $\alpha=0.05$

**Cuarto paso, se realizó la elección del valor estadístico prueba:**

El estadístico de prueba que revela si la hipótesis nula ( $H_0$ ) es o no verdadera, es el siguiente

$$T_{\text{calculado}} = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

El resultado del  $T_{\text{calculado}}$  fue 1.18, el cual se reemplazará para la toma de decisión, si se acepta la hipótesis nula o alterna.

**Quinto paso, se obtiene el valor t crítico o t de la tabla de Pearson.**

Se verifica en la tabla y se reemplaza el valor,  $T_{n-2} = 1.980$

**Sexto paso: Formulación de la regla de decisión**

El  $T_{\text{calculado}}$  sale 1.18 y el  $T_{\text{crítico}}$  sale 1.980 por tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

### Contrastación de Hipótesis específica 3

#### **Primer Paso, se identifica el coeficiente de Pearson (r)**

Se obtuvo 0,766 que es el coeficiente de correlación de Pearson, el cual indica una relación lineal directa e intensa, para el Valor de (r) en el programa estadístico SPSS 25.

**Tabla 28.-** Correlación entre Dirección (D3V1) y Clima Organizacional (V2)

		DIRECCION	CLIMA ORGANIZACIONAL
DIRECCION	Correlación de Pearson	1	,766**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,766**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

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

**Fuente:** SPSS 25

Se ha obtenido en la tabla la correlación entre las dos variables planteadas, el cual es preciso indicar que para gestión administrativa (0,766), como para el clima organizacional (0,766).

#### **Segundo Paso, planteamiento de la Hipótesis Nula (Ho) y de la Hipótesis (H1):**

**Ho: Hipótesis nula:** No existe relación directa y significativa entre la mejora de la dirección y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022.  
Ho  $p=0$

**Ha: Hipótesis alterna:** Existe relación directa y significativa entre la mejora de la dirección y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022.  
H1  $p\neq 0$

**Tercer paso, se seleccionó el nivel de significación,** para la investigación, se verifica que no indica, por lo tanto se asume, por ende podemos decir que es  $\alpha=0.05$

**Cuarto paso, se realizó la elección del valor estadístico prueba:**

El estadístico de prueba que revela si la hipótesis nula ( $H_0$ ) es o no verdadera, es el siguiente

$$T_{\text{calculado}} = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

El resultado del  $T_{\text{calculado}}$  fue 11.80, el cual se reemplazará para la toma de decisión, si se acepta la hipótesis nula o alterna.

**Quinto paso, se obtiene el valor t crítico o t de la tabla de Pearson.**

Se verifica en la tabla y se reemplaza el valor,  $T_{n-2} = 1.980$

**Sexto paso: Formulación de la regla de decisión**

El  $T_{\text{calculado}}$  sale 11.80 y el  $T_{\text{crítico}}$  sale 1.980 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

#### Contrastación de Hipótesis específica 4

##### **Primer Paso, se identifica el coeficiente de Pearson (r)**

Se obtuvo 0,739 que es el coeficiente de correlación de Pearson, el cual indica una relación lineal directa e intensa, para el Valor de (r) en el programa estadístico SPSS 25.

**Tabla 29.-** Correlación entre Control (D4V1) y Clima Organizacional (V2)

		CONTROL	CLIMA ORGANIZACIONAL
CONTROL	Correlación de Pearson	1	,739**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,739**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

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

**Fuente:** SPSS 25

Se ha obtenido en la tabla la correlación entre las dos variables planteadas, el cual es preciso indicar que para gestión administrativa (0,739), como para el clima organizacional (0,739).

##### **Segundo Paso, planteamiento de la Hipótesis Nula (Ho) y de la Hipótesis (H1):**

**Ho: Hipótesis nula:** No existe relación directa y significativa entre la mejora del control y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022. Ho p=0

**Ha: Hipótesis alterna:** Existe relación directa y significativa entre la mejora del control y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022. H1 p#0

**Tercer paso, se seleccionó el nivel de significación,** para la investigación, se verifica que no indica, por lo tanto se asume, por ende podemos decir que es  $\alpha=0.05$

**Cuarto paso, se realizó la elección del valor estadístico prueba:**

El estadístico de prueba que revela si la hipótesis nula ( $H_0$ ) es o no verdadera, es el siguiente

$$T_{\text{calculado}} = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

El resultado del  $T_{\text{calculado}}$  fue 10.86, el cual se reemplazará para la toma de decisión, si se acepta la hipótesis nula o alterna.

**Quinto paso, se obtiene el valor t crítico o t de la tabla de Pearson.**

Se verifica en la tabla y se reemplaza el valor,  $T_{n-2} = 1.980$

**Sexto paso: Formulación de la regla de decisión**

El  $T_{\text{calculado}}$  sale 10.86 y el  $T_{\text{crítico}}$  sale 1.980 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

## V. DISCUSIÓN

Los datos han sido procesados como se puede evidenciar párrafos anteriores, asimismo realizado los pasos correspondientes según las pruebas estadísticas que ameritaban, por lo cual, se puede determinar que existe relación directa entre las variables planteadas, la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con el clima organizacional, los resultados tienen como sustento la literatura de (Mariñas, 2020), en su investigación para optar el grado de magister, donde su población de estudio era también un hotel todo incluido de la compañía Hoteles Decameron, siendo su objetivo determinar la relación entre gestión de la calidad y satisfacción del cliente interno, como conclusión en su tesis, indico la relación entre sus dos variables, además, realizo las recomendaciones para analizar otro hotel de la compañía, por ende, se verifico el proceso administrativo en esta nueva realidad.

De acuerdo con la primera hipótesis planteada, se verifico con los datos obtenidos que la planeación tiene relación directa con la variable clima organizacional (González et al., 2020), donde en el artículo se mencionó la elaboración de un modelo para la mejora de la gestión administrativa de un hotel, reafirmando a la planeación como primer paso o etapa para el inicio del ciclo administrativo, por lo que, definir objetivos, identificar y organizar los recursos a utilizar, como definiendo las actividades del talento humano, se relacionan directamente con el clima organizacional.

En la segunda dimensión de la variable 1, la organización no se relaciona directa y significativamente con la variable clima organizacional, en la investigación de maestría (Bances, 2020), la cual reflejo que se debe tomar acciones correctivas en la capacitación, porque el personal reflejo la necesidad de verificar los procesos establecidos por el hotel para el ahorro de tiempo en realizar las tareas, en la asignación de autoridades y recursos para realizar las tareas asignadas.

La dirección de la compañía Hoteles Decameron se relaciona directa y significativamente con el Clima Organizacional (Valentín, 2018), en su postulado de maestría, siendo los colaboradores de la municipalidad quienes indicaron un alto nivel de dirección respecto a comunicar, motivar, liderar en la gestión actual, sin



embargo se realizaron recomendaciones en puntos como la implementación de modernización administrativa.

Se relaciona directamente el control con la variable clima organizacional, se sustenta en base a la literatura (Vergaray et al., 2021), el cual identificaron que la jerarquía en las jefaturas no estaba bien definida, por ende, los controles previos en los procesos y formatos necesitaban mejor liderazgo, se realizaron mejoras el cual la definición de estándares, evaluaciones de desempeño laboral fueron pieza clave para una gestión optima.

## VI. CONCLUSIONES

Gestión Administrativa se relaciona directa y significativamente con el Clima Organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022, debido a que el valor de  $T_{Calculada}$  (13.20) es mayor al valor hallado en la tabla  $T_{crítico}$  (1.980), por ende, para la hipótesis general se debe rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar nuestra hipótesis propuesta ( $H_a$ ).

Planeación se relaciona directa y significativamente con el Clima Organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022, debido a que el valor de  $T_{Calculada}$  (9.44) es mayor al valor hallado en la tabla  $T_{crítico}$  (1.980), por ende, para la hipótesis específica 1 se debe rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar nuestra hipótesis propuesta ( $H_a$ ).

Organización no se relaciona directa y significativamente con el Clima Organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022, debido a que el valor de  $T_{Calculada}$  (1.18) es mayor al valor hallado en la tabla  $T_{crítico}$  (1.980), para la hipótesis específica 2 se debe aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechazar nuestra hipótesis propuesta ( $H_a$ ).

Dirección se relaciona directa y significativamente con el Clima Organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022, debido a que el valor de  $T_{Calculada}$  (11.80) es mayor al valor hallado en la tabla  $T_{crítico}$  (1.980), para la hipótesis específica 4 se debe rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar nuestra hipótesis propuesta ( $H_a$ ).

Control se relaciona directa y significativamente con el Clima Organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022, debido a que el valor de  $T_{Calculada}$  (10.86) es mayor al valor hallado en la tabla  $T_{crítico}$  (1.980), para la hipótesis específica 4 se debe rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar nuestra hipótesis propuesta ( $H_a$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

La compañía Hoteles Decameron, al afrontarse esta nueva realidad pos pandemia, tiene un gran reto, para estandarizar protocolos y procedimientos en cada unidad de los 9 países en toda América. Las Directivas en conjunto a los programas de calidad y experiencia al cliente, como seguridad e higiene, son los pilares para las inspecciones, auditorías internas y capacitaciones, para verificar si las estrategias de gestión hotelera se socializan con todo el equipo humano de la marca. Asimismo. Talento Humano Perú, en conjunto a los gerentes de los hoteles en el País, deberán enfocar acciones a mediano y corto plazo, respecto a las capacitaciones, deberán incluir en el cronograma anual, temas de reforzamiento de los resultados de auditorías e inspecciones realizadas por los programas, asimismo, con bienestar social, se debe verificar pausas activas, programas de motivación y nuevas opciones de esparcimiento para el talento humano, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad.

En la planificación de trabajo, se deberá buscar alianzas estratégicas con entes gubernamentales para lograr buenos resultados y se reflejen en los KPI's, iniciando con entes fiscalizadores, municipalidades, direcciones regionales y el ministerio del turismo, como del trabajo. Los temas para tratar deberán ser enfocados en los beneficios sociales, derechos y deberes de los colaboradores. Además asociaciones del sector son un gran aliado para la socialización de los planteado, como AHORA, sus asociados pueden brindar beneficios a los colaboradores y sus familias, así el talento humano siente el respaldo de su compañía y los beneficios de pertenecer a su marca. Puede darse opciones de descuentos, capacitaciones, promociones solo para los pertenecientes y familiares de la red, es decir, se deberá desarrollar un plan de fidelización al colaborador.

Los colaboradores sienten que no se relaciona el agrupar las actividades en órganos y cargos, una opción viable es aplicas dinámicas de team working, se recomienda la dinámica 360°. La Gerencia del hotel deberá reunirse con sus jefes de área, aterrizando las ideas, colocando plazos de tiempo real, designando responsables respecto a los resultados que los indicadores de gestión y satisfacción. Se debe trabajar en base a comités quincenales. En casa de procesos,

deben organizar temas de reforzamiento con las nuevas integraciones, asimismo certificaciones internas para verificar el manejo y socialización de la información corporativa. Para seguridad e higiene, se deberá publicar imágenes de apoyo en las zonas de trabajo, para la ayuda visual en el desarrollo de las tareas. El área de talento humano deberá verificar su escala salarial, con la finalidad de verificar si el colaborador se encuentra bien remunerado ante la oferta actual, asimismo verificar las oportunidades de desarrollo, formación continua para el crecimiento de su equipo para nuevos retos o plazas dentro de la compañía. Se debe analizar si se encuentra homologado los puntos hoteleros como país o es distinto en cada unidad, como si las jefaturas cumplen con los requisitos mínimos de formación educativa y experiencia laboral.

Es preciso enfatizar sobre la opción de contratar empresas de recreación o actividades externas dirigida a los colaboradores, así se puede llegar a todo el talento humano del hotel, evitando que alguna área que se encargue de la gestión no goce del momento de esparcimiento, puede empezar como una prueba piloto en un día festivo o celebración de premiación. Se recomienda que cada semana, un ejecutivo o jefe de área deberá dirigirse a diferentes equipos dentro del hotel y realizar una charla, así se escucha la opinión de los colaboradores y se presenta en la mesa de ayuda.

Los programas de apoyo evaluarán si los estándares de servicio se encuentran adecuados a la nueva realidad, si se debe obviar pasos, se definirá en el momento, esto se debe colaborar en conjunto a sus jefaturas. La evaluación de desempeño deberá ser trimestral, cada jefe deberá realizarlo personalmente con su equipo. Las acciones correctivas respecto a los resultados de KPI's de auditoría interna deberán reflejarse en el siguiente reporte próximo, por lo que integrar certificaciones internas, como resultados de satisfacción al huésped, los programas de experiencia de cliente se sincronizan en el momento, lo cual permite retroalimentar al equipo, para abordar una posible mejor experiencia durante su estadía al huésped, esto ayuda a verificar las menciones de colaboradores por los huéspedes.

## REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y Clima Organizacional: estudio realizado en colaboradores del hotel del campo de Quetzaltenango*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Universidad Rafael Landívar. <http://186.151.197.48/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alama, E. y De Castro, M. (2019). *Fundamentos de administracion: Teoria y práctica en el Perú y Latinoamerica*. Pearson. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073245104>
- Alanoca, R. (2017). *Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22405>
- Asca, P., Ramos, O. y Espinoza, R. (2020). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5 (3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573669774005>
- Bances, A. (2020). *Plan de fortalecimiento de la Gestión Administrativa para la fidelización del cliente interno del Hotel El Sol E.I.R.L.* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4555>
- Bahrami, M., Barati, O., Ghoroghchian, M., Montazer, R., y Ranjbar, M. (2016). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(2), 96-100. <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2015.11.009>
- Bustamante, M. (2021). *Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad Educativa Particular San José "La Salle" Latacunga*. [Tesis de maestría, Universidad Internacional del Ecuador]. Repositorio Digital UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4540>

- Carvalho, A., Escamilla, J., Fueyo, E., Godínez, E., González, P., Hernández, J., Hernández, A., López, M., Martínez, A., Montiel, M., Sánchez, M., Sánchez, M., Torres, R. y Velázquez, L. (2018). Integración de una red de innovación educativa. La experiencia de la RIE 360. *Revista Digital Universitaria (RDU)*. Vol. 19, núm. 1. <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n1.a5>.
- Castillo, D. (2017). *Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12285>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la Administración* (10.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Interamerican Editores S.A.
- Culqui, L. y Trigoso, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de chachapoyas, Amazonas-2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31807>
- De Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional: técnicas y estrategias*. Editorial Universidad Del Norte. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WyKVBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR14&dq=trabajo+en+equipo+organizacional&ots=eepGYMB7KT&sig=0trVi38Z49zghGvjHsK4Q-zTCCQ#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo%20organizacional&f=false>
- Díaz, L. y Canivell, G. (2016). La estimulación moral como proceso de motivación el sector cooperativo. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*, 4 (1). <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4crGjGFt57AJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5607715.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Tutor Formación. [https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilu\\_vD0\\_roAhUjF7](https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilu_vD0_roAhUjF7)

[kGHbKZDzUQ6AEIMDAB#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1047/812)

- Duque, E. y Palacios, D. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Criterio Libre*, 15 (26), 195-213. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1047/812>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barrios en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (4), 32-37. <http://ref.scielo.org/wv9gjx>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1966). *Work and Nature of Man*. Cleveland: The world Publishing Co.
- Kumar, B. (2016). A novel latent factor model for recommender system. *JISTEM: Journal of Information Systems and Technology Management*, 13 (3),497-514. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203249448008>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barrios en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (4), 32-37. <http://ref.scielo.org/wv9gjx>
- Mariñas, G. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente interno en el Hotel Decameron El Pueblo en la ciudad de Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8236>
- Martínez, R. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Católica

- los Angeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1756>
- Münch, L. (2018). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (3.<sup>a</sup> ed.). Pearson.  
<https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073244466>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5.ª ed.). Ediciones de la U. [https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia\\_%C3%91aupas\\_5aEd.pdf](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf)
- Organización Panamericana de la Salud (2020, marzo). *COVID-19 fue declarado pandemia por su fácil expansión y no por la gravedad de la enfermedad.*  
[https://www.paho.org/per/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4517:covid-19-fue-declarado-pandemia-por-su-facil-expansion-y-no-por-la-gravedad-de-la-enfermedad&Itemid=338](https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=4517:covid-19-fue-declarado-pandemia-por-su-facil-expansion-y-no-por-la-gravedad-de-la-enfermedad&Itemid=338)
- Parra, C. y Rodriguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista de investigación desarrollo e innovación*, 6 (2), 131-143. <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Peña, E. (2021). *Digitalización y satisfacción del cliente del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66753>
- Pino, F. (2018). *La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el Club Departamental Arequipa 2018* [Tesis doctoral, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4165>
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación: elaboración de diseños para contrastar hipótesis* (2da ed.). San Marcos.
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L. y Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio de una empresa.



*Universidad y Sociedad*, 12 (2), 417-423.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>

Raffiee, J., y Coff, R. (2016). Micro-foundations of firmspecific human Capital: when do employees perceive their skills to be firm-specific?. *Academy of Management Journal*, 59(3), 766-790.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/amj.2014.0286>

Rio, D. (2020). *Mejoramiento de procesos con Lean Seis Sigma, para aumentar la competitividad de la empresa El Nilo Pance, perteneciente al sector de hotelería y turismo de la ciudad de Santiago de Cali. 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autonoma de Occidente]. Repositorio Universidad Autonoma de Occidente. <https://red.uao.edu.co/handle/10614/12711>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Vicerrectorado de Investigación Universidad Ricardo Palma.  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9LJSUFGt8csJ:repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Sanchez, C., González, C., López, G. y Díaz, A. (2017). Satisfacción de clientes externos. Estudio de caso de una piscina cubierta. *SPORT TK: Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 6 (2), 81-88.  
<https://revistas.um.es/sportk/article/view/300421/215681>

Seifollahi, N. y Rahimi, H. (2018) The role of organizational climate and organizational commitment in predicting service recovery. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (15), 19-51.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7377526>

Steffanell, I., Arteta, Y. y Noda, M. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Ciencias Holguín*, 23 (3), 1-13.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181552082003.pdf>

- Tisnado, T. (2015). Gestión de la calidad en la industria hotelera de Puno: Caso hotel tres estrellas. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA Puno*, 8 (4), 50-66. <http://revistaepgunapuno.org/index.php/SECONOMICO/article/viewFile/608/178>
- Tobías, S., Celestino, A., Del Hierro, D. y Martínez, J. (2019). Componentes de la satisfacción del cliente interno. *Revista Española de Educación Física y Deportes – REEFD*, (426), 482-450. <http://www.reefd.es/index.php/reefd/article/viewFile/818/695>
- Toniut, H. (2013). *La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Repositorio Digital de la FCEyS-UNMDP. [http://nulan.mdp.edu.ar/1773/1/toniut\\_h\\_2013.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1773/1/toniut_h_2013.pdf)
- Tziner, A., Kaufmann, R., Vasiliu, C. y Tordera, N. (2011). Organizational Perceptions, Leadership and Performance in Work Settings: Do they Interrelate?. *Revista Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 27 (3), 205-211. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s1576-59622011000300005&script=sci\\_abstract&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s1576-59622011000300005&script=sci_abstract&tlng=en)
- Quezada, N. (2019). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada a la investigación científica*. Macro.
- Valentín, R. (2018). *El Clima Organizacional y la Gestión Administrativa de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huachón Pasco - 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27151>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis. Como elaborar y asesorar una tesis para ciencias administrativas, finanzas, ciencias sociales y humanidades* (1.ª ed.). Macro.
- Vergaray, J., García, C., Gutiérrez, W., León, F. y León, C. (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del santa,

Ancash, Perú 2021. *Revista Qualitas*, (22), 046-058.  
<https://doi.org/10.55867/qual22.04>

Véliz, F. (2006). Cambio de Mirada en las organizaciones. *Comunicación en 360 grados. Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, 0 (93), 62 - 65.  
<https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i93.225>

Villalobos, H. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco Agropecuario Agencia Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/65052>

Villegas, L., Marroquín, R., Del Castillo, V., y Sánchez R. (2014). *Teoría y praxis de la investigación científica. Tesis de maestría y doctorado* (1.ª ed.). San Marcos.

Viteri, P. (2017). *Modelo de gestión administrativa para los hoteles del cantón Latacunga* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi.  
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3867>

## ANEXOS

**Tabla 30.-** Tabla T de Pearson

d.f.	Level of significance for one-tailed test			
	0.05	0.025	0.01	0.005
	Level of significance for two-tailed test			
	0.10	0.05	0.02	0.01
1	6.314	12.706	31.821	63.657
2	2.920	4.303	6.965	9.925
3	2.353	3.182	4.541	5.841
4	2.132	2.776	3.747	4.604
5	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.697	2.042	2.457	2.750
40	1.684	2.021	2.423	2.704
60	1.671	2.000	2.390	2.660
120	1.658	1.980	2.358	2.617
∞	1.645	1.960	2.326	2.576

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 31.- Matriz de Consistencia

**Título:** Mejorar la gestión administrativa y clima organizacional del Hotel Royal Decameron Punta Sal 2022

	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿De qué manera se relaciona la mejora de la gestión administrativa y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022?	Determinar la relación que existe entre la mejora de la gestión administrativa y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022	Existe relación directa y significativa entre la mejora de la gestión administrativa y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022	<b>VARIABLE 1:</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PLANEACIÓN</li> <li>• ORGANIZACIÓN</li> <li>• DIRECCIÓN</li> <li>• CONTROL</li> </ul> <b>VARIABLE 2:</b> <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FACTORES HIGIENICOS</li> <li>• FACTORES MOTIVACIONALES</li> </ul>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Diseño:</b> No experimental – Transversal  <b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Población:</b> 100 colaboradores <b>Muestra:</b> 100 colaboradores <b>Muestreo:</b> No probabilístico.  <b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta tipo cuestionario (Escala de medición tipo Likert).  <b>Análisis de datos:</b> SPSS versión 25.
ESPECIFICOS	¿Cuál es la relación entre la mejora de la planeación y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022?	Determinar la relación que existe entre la mejora de la planeación y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022	Existe relación directa y significativa entre la mejora de la planeación y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022		
	¿Cuál es la relación entre la mejora de la organización y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022?	Determinar la relación que existe entre la mejora de la organización y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022	Existe relación directa y significativa entre la mejora de la organización y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022		
	¿Cuál es la relación entre la mejora de la dirección y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022?	Determinar la relación que existe entre la mejora de la dirección y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022	Existe relación directa y significativa entre la mejora de la dirección y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022		
	¿Cuál es la relación entre la mejora del control y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022?	Determinar la relación que existe entre la mejora del control y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022.	Existe relación directa y significativa entre la mejora del control y el clima organizacional en el Hotel Royal Decameron Punta Sal, 2022.		

## ANEXO B: MATRIZ DE OPERANIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 32.- Matriz Operacionalización de las variables

#	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
1.-	Gestión Administrativa	El proceso administrativo es la metodología básica para aplicar cualquier enfoque de administración o gestión. Es decir, el hecho de que existan nuevas corrientes administrativas requiere para su implementación la aplicación del proceso administrativo. (Münch, 2018).	La gestión administrativa se verificara a base del proceso administrativo donde las etapas o fases son la planeación, que formula objetivos y programa actividades, la organización, que agrupa actividades en cargos, asigna recursos y define la responsabilidad, la fase de dirección comunica, motiva, lidera y orienta en forma constante, por último la etapa de control, quien define los estándares, evalúa el desempeño, compara con estándares establecidos y emprende acción correctivas sean necesarias.	Planeación	Formular objetivos	1.-	Los objetivos de la compañía se reflejan en las tareas diarias, metas semanales e indicadores que comparten los jefes de área.	Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1
					Programar las actividades	2.-	Las actividades son programadas antes de iniciar el turno y se miden bajo indicadores de gestión que se comparten en los briefings diarios.	
				Organización	Agrupar las actividades en órganos y cargos	3.-	Se encarga las actividades, metas y responsabilidades a puestos según el cargo y tareas a realizar.	
					Asignar los recursos	4.-	Se designan recursos, pre costeo y presupuestos según el área y trabajo a realizar.	
					Definir autoridad y responsabilidad	5.-	Se determina encargados para actividades específicas necesarias para cumplir los indicadores de cumplimiento, satisfacción y administración.	
				Dirección	Comunicar	6.-	En el hotel, la comunicación se realiza por periódicos murales, correos corporativos y briefings diarios.	
					Motivar	7.-	Al personal se reconoce su buen laboro por las menciones en las encuestas de satisfacción al huésped.	
					Liderar	8.-	Los jefes inmediatos capacitan y refuerzan los procesos para minimizar errores o eventuales en la operación diaria hotelera.	
					Orientar	9.-	Se realizan briefings diarios y reuniones semanales para orientar el cumplimiento de metas.	
				Control	Definir los estándares	10.-	Se refleja que el personal tiene los conocimientos sobre los estándares de servicio, procedimiento de su área para poder cumplir su labor diario.	
					Evaluar el desempeño	11.-	Se realiza inspecciones, auditorias por parte el área de calidad y seguridad e higiene.	
					Comparar desempeño con estándares establecidos	12.-	Se analizan y se comparten con el equipo operativo los resultados de auditorías para poder verificar las acciones de mejora continua.	
					Emprender acciones correctivas	13.-	Los jefes inmediatos realizan acciones correctivas en conjunto al personal para levantar observaciones, quejas o sugerencias en las auditorías realizadas.	

<b>Clima</b> <b>2.- Organizacional</b>	Es nivel de complacencia que siente el trabajador respecto de sus necesidades dentro de una organización y su motivación para realizar sus actividades laborales (Chiavenato, 2019).	El clima organizacional se basa en factores higiénicos que analizan condiciones de trabajo, salario, relaciones con el supervisor, beneficios y servicios sociales del colaborador. Asimismo, los factores motivacionales que determinaran el reconocimiento, profesional y responsabilidad de la empresa con los colaboradores.	Factores higiénicos	Condiciones de trabajo	14.- El Hotel Royal Decameron Punta Sal otorga buenas condiciones de trabajo.
				Salario	15.- El salario que me brinda el hotel está acorde al mercado.
				Relaciones con el supervisor	16.- La relación con mi supervisor inmediato es la más idónea, lo cual permite cumplir mis objetivos.
				Beneficios y servicios sociales	17.- El Hotel Royal Decameron Punta Sal me otorga todos los beneficios y servicios sociales.
			Factores motivacionales	Reconocimiento	18.- Alcanzando las metas planteadas en mi área, mis compañeros, jefe, subordinados me reconocen.
				Progreso Profesional	19.- El Hotel Royal Decameron Punta Sal cuenta con políticas estables y previsibles para el crecimiento profesional.
				Responsabilidad	20.- La responsabilidad del cargo está acorde al contrato realizado por el hotel.

## ANEXO: 3 CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL

### Reciba usted nuestros cordiales saludos:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional, para lo cual pedimos su ayuda en contestar a las siguientes preguntas cuyas respuestas serán confidenciales y anónimas. Le pedimos que conteste el cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas, ya que éstas sólo reflejan su opinión.

Lea las instrucciones cuidadosamente, ya que las preguntas sólo pueden responder a una opción.

### INSTRUCCIONES:

- Emplee un lápiz o bolígrafo para rellenar el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede cotidianamente en su trabajo.
- Todas las preguntas del cuadro tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piense usted.
- Marque con claridad con una "x" ó una "+".

### ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

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

### ❖ DATOS GENERALES:

#### Género:

- a) Femenino
- b) Masculino

#### Edad:

- a) 18-25 años
- b) 26-30 años
- c) 31-35 años
- d) 36-40 años
- e) 41 años a más

#### Estado civil:

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Conviviente
- d) Viudo
- e) Divorciado

#### Nivel de estudios:

- a) Secundaria completa
- b) Técnico superior
- c) Universitario completo
- d) Universitario incompleto
- e) Estudiante en curso

#### Antigüedad en la empresa:

- a) De 1 año a menos
- b) De 1 a 3 años
- c) De 3 a 6 años
- d) De 6 a 10 años
- e) De 10 a más

#### Área donde se desempeña:

- a) Administrativa
- b) Alimentos y Bebidas
- c) Housekeeping
- d) Seguridad
- e) Mantenimiento
- f) Recepción



<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>ESCALA</b>				
<b>Dimensión Planeación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Los objetivos de la compañía se reflejan en las tareas diarias, metas semanales e indicadores que comparten los jefes de área.					
2. Las actividades son programadas antes de iniciar el turno y se miden bajo indicadores de gestión que se comparten en los briefings diarios.					
<b>Dimensión Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3. Se encarga las actividades, metas y responsabilidades a puestos según el cargo y tareas a realizar.					
4. Se designan recursos, pre costeo y presupuestos según el área y trabajo a realizar.					
5. Se determina encargados para actividades específicas necesarias para cumplir los indicadores de cumplimiento, satisfacción y administración.					
<b>Dimensión Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. En el hotel, la comunicación se realiza por periódicos murales, correos corporativos y briefings diarios.					
7. Al personal se reconoce su buen laboro por las menciones en las encuestas de satisfacción al huésped.					
8. Los jefes inmediatos capacitan y refuerzan los procesos para minimizar errores o eventuales en la operación diaria hotelera.					
9. Se realizan briefings diarios y reuniones semanales para orientar el cumplimiento de metas.					
<b>Dimensión Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10. Se refleja que el personal tiene los conocimientos sobre los estándares de servicio, procedimiento de su área para poder cumplir su labor diario.					
11. Se realiza inspecciones, auditorias por parte el área de calidad y seguridad e higiene.					
12. Se analizan y se comparten con el equipo operativo los resultados de auditorías para poder verificar las acciones de mejora continua.					
13. Los jefes inmediatos realizan acciones correctivas en conjunto al personal para levantar observaciones, quejas o sugerencias en las auditorías realizadas.					
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>ESCALA</b>				
<b>Dimensión factores higiénicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14. El Hotel Royal Decameron Punta Sal otorga buenas condiciones de trabajo.					
15. El salario y puntos hoteleros que me brinda el Hotel Royal Decameron Punta Sal está acorde al mercado.					
16. La relación con mi coordinador, supervisor, jefe inmediato es la idónealocal me permite desempeñarme de la mejor manera en mi laboro diario.					
17. El Hotel Royal Decameron Punta Sal me otorga todos los beneficiosyservicios sociales.					



Dimensión factores motivacionales	1	2	3	4	5
18. Alcanzando las metas planteadas el supervisor, coordinador, jefe inmediato reconoce el esfuerzo realizado.					
19. El Hotel Royal Decameron Punta Sal cuenta con políticas estables y previsibles para el crecimiento profesional.					
20. La responsabilidad del cargo está acorde del contrato realizado por el Hotel Royal Decameron Punta Sal					

***ESTA BIEN SU TESIS A PREPARARSE PARA LA  
SUSTENTACION***

**ANEXO: 4 DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A  
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**