



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

**Gestión administrativa y desempeño laboral en el Hotel San
Marino, Tarapoto - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Ramírez Cabrera, Lucy Abigail (ORCID: 0000-0002-4933-7371)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallan, Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Me gustaría dedicar esta tesis a mi familia. Por su comprensión y ayuda en los momentos malos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres que me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, el entusiasmo y todo ello con dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Para Edwin, mi compañero, por su paciencia, su apoyo, por su amor, por ser tal como es. Nunca le podré estar suficientemente agradecida.

Para mi hija Andrea. Realmente ella me ha ayudado a conseguir el equilibrio y exigir dar el máximo. A ella que es lo mejor que me ha pasado.

Lucy Abigail

Agradecimiento

A mi madre ella es un reflejo de constancia, responsabilidad, deseos de superación, fortaleza y lo valiente e inteligente que me demostró ser. Un abrazo fuerte en donde te encuentre mamá, no ha sido fácil desde que partiste, pero el ejemplo que dejaste me inspira a seguir. Y por ti continuaré.

A mis maestros por el tiempo y esfuerzo que dedicaron en compartir sus conocimientos, sin su instrucción profesional no habría llegado a este nivel. Por todo su apoyo brindado, gracias.

A mí, por cada momento vivido durante todos estos años, son simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, y sin importar el número de errores me di cuenta que cada día puede empezar algo nuevo.

A Dios, por su bondad y amor, por permitirme sonreír ante todos mis logros, por estar frente de mi vida, para que mejore como ser humano, y crezca en diversas maneras.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variable y operacionalización	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
3.5. Procedimiento	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones de la gestión administrativa	33
Tabla 2 Relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.....	34

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de la gestión administrativa.....	31
Figura 2 Nivel de desempeño laboral.....	32

Resumen

Se planteó como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020; por lo que se recurrió a una investigación de tipo básico, con un diseño no experimental correlacional, la población y muestra estuvo compuesta por 25 trabajadores, la técnica que se empleó fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Luego, como resultados se observó que las dimensiones con menor relación con el desempeño laboral son la organización, la dirección y el control debido a que la relación oscila en lo positivo bajo con porcentajes de 25%, 11.4% y 31.6%. Como conclusiones se evidenció que en el Hotel San Marino la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con 80%, igualmente el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular con 96%, y existe una relación positiva media entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según la prueba Pearson de valor 0.501, mientras que el coeficiente de determinación fue 0.251, esto indicando que un 25.1% del desempeño laboral es influenciado por la gestión administrativa, y el P valor fue $0,011 < 0,05$; por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras claves: Gestión, desempeño, hotel, empresa.

Abstract

The objective was to establish the relationship between administrative management and job performance at hotel san marino, tarapoto, 2020; therefore, a basic type investigation was used, with a non-experimental correlational design, the population and sample consisted of 25 workers, the technique used was the survey and its instrument was the questionnaire. Then, as the main results, it was observed that the dimensions with the least relationship with job performance are organization, direction and control because the relationship oscillates in the low positive with percentages of 25%, 11.4% and 31.6%. As conclusions it was evidenced that in san marino hotel administrative management is at a regular level with 80%, likewise, job performance is at a regular level with 96%, and there is a positive average relationship between administrative management and job performance according to the pearson test of value 0.501, while the coefficient of determination was 0.251, this indicating that a 25.1 % of job performance is influenced by administrative management; and the p value was 0.011 <0.05; therefore, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted.

Keywords: management, performance, hotel, company.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad de esta era, el mundo está todavía atravesando una pandemia mundial que ha llevado a todas las personas a adaptarse y a cambiar su manera en que realizan sus actividades, es en este punto donde las empresas de diferentes lugares también se han visto envueltas en la misma situación debido a que ya no pueden seguir aplicando el mismo tipo de gestión administrativa que hacían efecto en un tiempo pasado, por lo tanto, ahora es de relevancia analizar para luego determinar los cambios necesarios que se requieren optar para moldear la gestión y organización de tal forma que conlleve a la superación junto con el mantenimiento de la empresa durante esta época (Sánchez, 2020).

La gestión administrativa dentro de una institución es de crucial importancia porque permite dirigir a la empresa junto a sus trabajadores al cumplimiento de los resultados, de manera que pueda seguir desarrollándose por el compromiso de todos y de manera conjunta, pero eso ahora se ha convertido en una acción con una dificultad enorme por la complejidad que conlleva crear ese sentido de asociatividad entre el personal, y más complejo se vuelve aun el controlar y hacer seguimiento a las áreas de la organización con el propósito de concretar un direccionamiento acorde a los estándares de alta gestión que se tienen que emplear para que se genere una constante de acción de buenas prácticas organizativas (Sánchez, 2020).

Por otro lado, otro aspecto que se ve inmerso en la misma situación que la gestión es el desempeño laboral de los empleados puesto que las habilidades y modo de trabajo de hace unos años no se pueden comparar con las que se necesitan hoy en día, por este motivo es indispensable que al momento de hacer la selección y reclutamiento, el individuo debe contar con una serie de características que aseguren un buen desempeño y la adaptabilidad al cambio, esto a consecuencia de que trabajar en estos tiempos modernos exige más que todo la capacidad de acoplarse a las situaciones que atraviesa la empresa para seguir operando, es así que, la tarea de entender o comprender a los candidatos a profundidad es una técnica que no se

efectúa de manera sencilla y requiere de un estudio complejo para contar con un grupo de personas de lo más idóneas en sus puestos respectivos (Molano, 2020).

Si lugar a dudas, el desempeño laboral es tomado con importancia en las diferentes organizaciones debido a que son el músculo que mueve a la institución, pero para que exista un buen desempeño por parte del equipo se requiere de estrategias y de asumir con gran responsabilidad a ese personal para que los cambios no les afecten o minimicen sus aportes durante su labor, debido a esto, no es fácil crear un nuevo paradigma de trabajo que se ajuste a las necesidades del contexto actual porque es una cuestión donde no se puede experimentar y se espera que lo que se plantea como la mejor opción sea la manera definitiva para aprovechar la experiencia y habilidades de los empleados (Yong, 2020).

En conjunto, tanto la gestión administrativa y desempeño laboral son claves para que el desarrollo e implementación de estrategias funcionen, ya que estos permiten facilitar el logro de las metas cuando se aplican de forma positiva o por el caso contrario, al ser mal implementadas tienden a elevar las probabilidades de fracaso para la organización, y si a esto le sumamos la adaptabilidad necesaria para resistir la época pandémica, el resultado más obvio será la caída de la institución, sin contar las bajas permanentes o temporales, las pérdidas de ingresos y mal funcionamiento en general (Yong, 2020).

En el Perú se puede observar un panorama donde la gestión administrativa y el desempeño laboral se encuentra en un estado de desbalance que está obligando a que los gerentes y dueños de diferentes empresas del país a que se reinventen de tal forma que puedan seguir operando a una capacidad menor pero que les sea conveniente para subsistir durante esta pandemia, siendo varios los casos donde las empresas no han sabido organizarse y no han sido capaces de mantener a su personal, llegando a extremo de dar por concluido la operatividad de la empresa existente de forma definitiva; esto sólo deja en evidencia que la forma en que se administran las organizaciones se hacen en base a generar ingresos sin tomar en consideración los procesos de control, liderazgo y manejo de personal que sirven

para producir soluciones ante los problemas que se puedan suscitar, como es el caso de nuestro actual estado (Quiñones, 2020).

Así mismo, son pocas las empresas nacionales que desde un principio tienen una estrategia definida para crecer paulatinamente ya que la mayoría se rige por una gestión basada en el empirismo o experiencia, este acto conlleva a que el desempeño del personal se vea afectado porque al no tener una ruta o dirección no pueden orientar y sacar provecho del trabajador cuando se presente una situación adversa, por ende, terminan tomando soluciones rápidas que no benefician a los empleados porque genera en ellos desestabilidad, incomprensión e infravaloración, a consecuencia de ello, la gestión administrativa y el desempeño laboral son dejadas de lado dentro de la organización y reemplazadas por la subsistencia improvisada que no tiene algún tipo de guía más que la de obtener capital a costa de cualquier medio (Realidad Noticias, 2020).

En la ciudad de Tarapoto se aprecia un panorama similar a lo detallado anteriormente, es aquí donde el Hotel San Marino se encuentra también, a causa de que se rige en base a la experiencia obtenida pero sin inclusión de conocimientos administrativos, mientras en lo referente al desempeño laboral se observa trabajadores que no están motivados, que trabajan por cumplir su jornada, que no buscan aportar para bien de la organización; por lo tanto, la situación refleja una falta completa de interés por ser una empresa competitiva que se diferencia de las demás y que este respaldada por un grupo de colaboradores que impulsen este desarrollo.

En esta organización se percibe un trabajo de descoordinación entre áreas que hace que las actividades sean realizadas con demoras o fuera de tiempo, se observa también una sobre carga de trabajo para la parte administrativa por lo que solo se puede centrar en algunos tema de interés más pertinentes para continuar con la gestión; luego están los trabajadores quienes en su mayoría denotan un bajo interés por las metas que tiene el establecimiento de hospedaje, y además de demostrar con acciones su poco compromiso con sus funciones, por todo ello es que la gestión administrativa y el desempeño deben ser mejorados para su éxito empresarial.

Pasando al aspecto de la formulación del problema a investigar, en este estudio se predispuso como el problema general lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020?; mientras que los problemas específicos planteados fueron los siguientes: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020?; ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020? y ¿Cuáles de las dimensiones de la gestión administrativa tienen menor relación con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020?

Continuando, la investigación se justificó por conveniencia por la utilidad que tiene este estudio en cuanto a lo relacionado a la gestión administrativa y desempeño laboral dentro de establecimientos de hospedaje de la ciudad, el cual es un ámbito no tan explorado como en otros rubros por lo que es beneficioso el indagar ese medio; pasando a la justificación social, esta beneficia en primera instancia a los empresarios y profesionales del sector que buscan el equilibrio entre la fuerza y aporte laboral y la organización de la empresa para evitar falencias, además de beneficiar también a los trabajadores mejorando su modo de trabajo y que sean mejor valorados. Como justificación teórica, este estudio aporta los conceptos de Raffino (2020) y Sy (2019) para hacer la evaluación de la gestión administrativa y desempeño laboral dentro del establecimiento, generando así nueva información referente al ambiente hotelero de la ciudad.

En lo referente a la justificación práctica, esta investigación permite determinar los problemas en la coordinación, planificación, orden y procesos dentro del hotel, así como también las dificultades con los deberes y responsabilidades del personal, consiguiendo que se generen soluciones específicas a estos puntos para alcanzar un mejor modo de funcionamiento como empresa; por último, en lo metodológico se justificó al emplear instrumentos de recolección de datos basados en las teorías de autores recientes para que se pueda dar respuesta a la hipótesis planteada y que posteriormente sirva como aporte al campo de la ciencia e investigación en temas de similar índole.

Ahora, prosiguiendo con lo que son los objetivos del estudio, el objetivo general que se planteó fue el siguiente: Establecer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020; luego los objetivos específicos que se plantearon fueron: Determinar el nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020; Determinar el nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020; e Identificar las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020. Finalmente, en lo referente a las hipótesis de la investigación, se trazó como hipótesis general: H_i: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020; luego en lo que concierne a las hipótesis específicas propuestas, estas fueron: H₁: El nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020, es bueno; como H₂: El nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020, es bueno; y como H₃: Las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020 son la planificación y el control.

II. MARCO TEÓRICO

Entrando a los estudios previos o precedentes investigativos, en el campo internacional se consideró el estudio de Montes, J. E. y Pulla, C. A. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo*. (Artículo científico). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo, Ecuador. El tipo de pesquisa empleado fue de campo y descriptivo, empleando un diseño de tipo no experimental, mientras que tanto la población y muestra fueron 12 colaboradores, empleando las técnicas de encuesta y entrevista según el caso, y el instrumento para recojo de información fue el cuestionario y la guía de entrevista. Concluyeron que debido a la falta de una buena gestión administrativa no se han planteado estrategias que direccionen a la empresa o a sus trabajadores, no se ha contemplado objetivos o metas, no toman en consideración la capacitación para los trabajadores, el ambiente de trabajo dificulta la realización de deberes, no se mide correctamente el desempeño de los trabajadores y se encuentran a limitados por el dueño de la empresa; todo esto confirmando la necesidad de trabajar con el personal de manera conjunta, tomar decisiones de manera autónoma, generar cercanía entre la empresa y sus empleados para que posteriormente se solucionen los defectos de la parte administrativa, consiguiendo se eleve la productividad y economía de la organización.

Luego está el aporte de Riffo, R. S. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. (Artículo científico). Universidad Miguel de Cervantes, Talca, Chile. El tipo de pesquisa empleado fue básica sustantiva, empleando un diseño de tipo transversal y nivel explicativo, mientras que la población y muestra fueron 80 docentes, empleando las técnicas de encuesta, y el instrumento para recojo de información fue el cuestionario. Concluyó que el 70% de los profesores encuestados cumplen con tener competencias administrativas desarrolladas para cumplir eficazmente sus funciones, además un 85% de los docentes manifiestan que existe una buena calidad en la gestión, esto siendo reflejado en la forma de la administración directiva de la institución que se sostiene con normalidad sin inconvenientes mayores, así como en el servicio que se aprecia aceptablemente, por

lo tanto, en los centros educativos se corroboró que las acciones y haberes se realizan con buena gestión y de alta calidad.

Posteriormente se tiene a Rodríguez, K. P., y Lechuga, J. I. (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. (Artículo científico). Institución Universitaria ITSA, Barranquilla, Colombia. El tipo de pesquisa empleado fue descriptivo, empleando un diseño de tipo transeccional y no experimental, mientras que tanto la población y muestra fueron 84 profesores, empleando la técnica de encuesta y como instrumento para recojo de información fue el cuestionario y la guía de entrevista. Concluyeron que el desempeño laboral y sus factores como producción, responsabilidad, conocimiento del trabajo, identidad laboral y capacidad de liderazgo se manifiestan de manera regular siendo lo óptimo muy inferior con respecto a los profesores, esto a consecuencia de la falta de comunicación interna, a la inconformidad que sienten los miembros y a la nula retroalimentación que existe, por lo que se vuelve indispensable activar la motivación dentro de este grupo, mejorar el trato directo entre todos y optimizar el clima organizacional actual para que el desempeño de todos los involucrados sea alto y constante.

Entre los antecedentes a nivel nacional se tiene a Mendivel, R. K., Lavado, C. S., y Sánchez, A. (2020). *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, Filial Chanchamayo*. (Artículo científico). Universidad Peruana Los Andes, Chanchamayo, Perú. El tipo de pesquisa empleado fue básica con nivel correlacional, empleando un diseño de tipo transversal no experimental, mientras que la población y muestra fueron 20 trabajadores administrativos, empleando la técnica de encuesta y el instrumento para recojo de información fue el cuestionario. Concluyeron que la gestión administrativa y la gestión del talento humano tienen una asociación positiva media según el resultado de 0,661 de la prueba estadística de Spearman, lo que comprueba que si la gestión administrativa es mejor, lo mismo ocurre con la gestión del talento humano que será mejor de igual modo; también se demostró según los resultados de la prueba Spearman de 0,616; 0,710 y 0,726 respectivamente para las características gestión del desempeño, clima organizacional y selección del personal poseen una correlación

positiva media con la gestión administrativa, por lo tanto a una mejor gestión administrativa, las características mencionadas serán igualmente mejores y de igual modo en viceversa.

Se considero también a Panduro, L. O., Bollet, F., Ramírez, L., y Chenet, M. E. (2019). *Desempeño laboral y gestión administrativa de la universidad privada de Pucallpa, 2018-2019*. (Artículo científico). Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa, Perú. El tipo de pesquisa empleado fue correlacional descriptivo, empleando un diseño de tipo no experimental, mientras que la población y muestra fueron 32 trabajadores administrativos, empleando la técnica de encuesta y el instrumento para recojo de información fue el cuestionario. Concluyeron que tanto la variable desempeño laboral como la variable gestión administrativa están relacionadas significativamente en base al resultado de 81.25% del estadístico chi cuadrado, esto indicando que desempeño se liga directamente en la gestión; adicionalmente las dimensiones atención al usuario, implementación logística y comportamiento interpersonal obtuvieron puntajes de 78.13%, 78.13% y 78.13% respectivamente demostrando una relación igual de significativa con la gestión administrativa, esto permitiendo reafirmar que a cuanto mejor sea el desempeño, este incide en la gestión completamente y será mejor.

Asimismo, Torres, E. y Zegarra, S. J. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 – Perú*. (Artículo científico). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. El tipo de pesquisa empleado fue básica, empleando un diseño de tipo no experimental correlacional, mientras que la población y muestra fueron 133 docentes, empleando la técnica de encuesta y el instrumento para recojo de información fue el cuestionario. Concluyeron que aspectos del desempeño laboral como la comunicación, el involucramiento laboral, condiciones laborales, autorealización y supervisión obtuvieron puntajes de escala bueno principalmente, esto sugiriendo que la forma en que cumplen sus funciones y responsabilidades la plana docente es relativamente favorable a pesar de tener ciertas dificultades, pero también se denotó que estos puntajes no superan el 50% en promedio; por lo tanto, se necesita utilizar estrategias

que permitan superar esta brecha y se incremente el nivel del desempeño para que los resultados y formas de trabajo se concreten con mayores estándares, sólo así se puede asumir que el desempeño incrementara para el beneficio de las instituciones educativas.

En el ámbito regional y local se consideró a Silva, E. J., Silva, G. y Bautista, J. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Morales, Región San Martín*. (Artículo científico). Universidad Nacional de San Martín, Morales, Perú. El tipo de pesquisa empleado fue aplicativo, empleando un diseño de tipo descriptivo correlacional, mientras que la población y muestra fueron 75 colaboradores de la Municipalidad, empleando la técnica de encuesta y el instrumento para recojo de información fue el cuestionario. Concluyeron que el desempeño laboral dentro de la municipalidad denota bajos niveles de efectividad siguiendo una tendencia regular de 34% y malo de 36%, esto como resultado de los bajos cumplimientos de metas estipuladas en la entidad, el bajo índice de satisfacción que sienten los miembros, también al deficiente cumplimiento de procedimientos realizados por los trabajadores, el grado menor de predisposición que los empleados exponen, el individualismo de cada trabajador por sus funciones y no como equipo, todo esto repercutiendo en el incumplimiento de proyectos por lo que se requiere una mejora sobre la dinámica de trabajo y la armonía del centro de labores.

Luego está la investigación de León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo de pesquisa empleado fue descriptiva, empleando un diseño de tipo correlacional, mientras que la población y muestra fueron 139 sujetos, empleando la técnica de encuesta y el instrumento para recojo de información fue el cuestionario. Concluyó que se manifiesta una asociación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio de acuerdo al Rho de Pearson cuyo resultado fue de 0.806, lo que permitió inferir que la calidad del servicio está influenciada por la gestión administrativa en un 65%, así también se logró evidenciar que la gestión administrativa obtuvo una ponderación

media de 57% porque no se ejecutan actividades de ejecución, planificación, control y dirección de forma idónea, pero a pesar de ello, la empresa lleva el manejo de los problemas con decisiones asertivas que favorecen la resolución de inconvenientes, y se mantiene un entorno laboral agradable para que exista eficiencia y ejecutar correctamente las actividades.

Como ultimo antecedente esta Otoya, H. (2016). *La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo de investigación empleado fue no experimental, empleando un diseño de tipo correlacional, mientras que la población y muestra fueron 20 colaboradores, empleando las técnicas de encuesta y ficha de evaluación; y el instrumento para recojo de información fue el cuestionario y la guía de evaluación. Concluyó que se manifiesta una asociación entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral, siendo una relación positiva fuerte con un resultado de 0.958 de acuerdo al coeficiente de Pearson, lo que a su vez repercute en que las dimensiones planeación (correlación de 0.942), organización (correlación de 0.919), dirección (correlación de 0.926) y control (correlación de 0.933) se vinculen de igual manera con la variable desempeño laboral del personal de la institución, de esta forma encontrándose en un mismo nivel correlativo.

Entrando en lo que son las teorías relacionadas al tema, en lo que refiere a la gestión administrativa específicamente, se detalla y se conceptualiza que esta es la agrupación de actividades que se lleva a cabo para direccionar una organización por medio de recursos, tareas y esfuerzos de modo racional. Se basa técnicamente en la coordinación y el control de los accionares y de los diferentes roles que se desarrollan dentro de la institución empresarial que permite la prevención de problemas y la obtención de los objetivos. La gestión administrativa que se realiza con un sistema de conducción correcta es la que favorece el conseguir resultados positivos para la empresa (Raffino, 2020).

Asimismo, la gestión administrativa es considerado como un grupo de mecanismos, acciones, formas que permiten dar uso correcto de los recursos materiales, humanos y financieros de una institución o compañía con el propósito fundamental de llegar al objetivo propuesto y planteado (Sy, 2019).

De igual forma, la gestión administrativa necesita de un fuerte o basto capital humano que este especializado en su trabajo, cuyo propósito será el mejoramiento de la competencia y la producción, siendo que el conocimiento es un recurso relevante para ese fin. (Diaz, 2016).

Cabe mencionar que la gestión de una empresa tiene una implicancia de acción que trata en dirigir a la compañía hacia los objetivos, dando la posibilidad de que sus integrantes contribuyan en ello, adicionalmente de controlar que las medidas o acciones correspondan según lo trazado en los planes previos (Tejerina, Tilián, Jaremko y Party, 2018).

Se reconoce que la gestión administrativa cuenta características sistemáticas ya que es portadora de acciones orientadas de manera coherente hacia el logro de objetivos por medio de que se cumplan las clásicas funciones de la administración dentro del proceso de gestión, los cuales son la organización, el control, la planificación y la dirección. En esta administración, la innovación empresarial tiene un rol importante ya que se considera un mejoramiento en el modelo de negocios empresariales, no obstante, el resultado novedoso consiste en hacer cambios organizacionales, en hacer innovaciones tecnológicas o productivas en la propuesta de un negocio para el mercado con el objetivo de lograr más eficiencia y conseguir un posicionamiento mejor, o lograr la creación de un mercado nuevo totalmente donde no haya competidores (Mendoza, 2017).

Existen cuatro principios fundamentales en la gestión administrativa, el primero es el orden, esto se traduce a que cada empleado debe estar en el puesto para el que se encuentra capacitado. La ausencia de orden traerá consigo una labor menos efectiva y a utilizar los recursos de forma incorrecta (Sy, 2019).

Como segundo principio esta la disciplina, esta se encuentra dentro de la gestión como una característica importante porque las reglas y normas se deben respetar y cumplir por todos los involucrados (Sy, 2019).

Para el tercer principio se tiene a la unidad de mando, en la cual el trabajador debe tener claro a quien reporta su labor y de quien recibe las ordenes, esto con el propósito de evitar mensajes errados que puedan perjudicar la calidad de las labores (Sy, 2019).

Para concluir, en el cuarto principio se considera el fomentar y valorar la iniciativa en el personal, siendo esto crucial y relevante para motivar, de tal forma que repercuta de modo positivo en el ámbito laboral y en la obtención de metas (Sy, 2019).

Entrando a lo relacionado a la importancia de la gestión administrativa, esta consta en la preparación de la empresa y la disposición para que actúe de forma anticipada y contemplando todas las medidas y procedimientos que son necesarios para alcanzar las metas y reducir los problemas posibles o efectos negativos (Raffino, 2020).

Adicionalmente, Raffino (2020) considera que la gestión administrativa contempla cuatro funciones primordiales dentro de su proceso, los cuales son la planificación, la dirección, el control y la organización; estas mismas son detalladas de la siguiente forma:

En la planificación se explica que es la función primaria que se necesita para desarrollar y guiar las siguientes etapas del proceso administrativo. Esta función consiste en proyectar las metas, establecer los recursos que se requieren, la definición de los objetivos y las actividades que se deben concretar en un lapso de tiempo determinado. Un ejemplo de esto es hacer una pesquisa interna y del contexto externo por medio de herramientas de estudio como el FODA o las cinco fuerzas de Porter.

En la organización, esta se basa en armar o crear un esquema para la distribución de recursos económicos y recursos humanos con los que se cuenta en la empresa

para dar orden y dar desarrollo a la labor para lograr lo planteado como objetivos. En este punto se definen las áreas de la compañía, se agrupan las funciones o tareas según los puestos laborales y se escoge al personal idóneo para los mismos.

En la dirección, esta se basa en la ejecución de estrategias planificadas, dirigiendo los esfuerzos hacia los objetivos por medio de la comunicación, el liderazgo y la motivación. También implica dar incentivos a los trabajadores, conservar una comunicación con todas las áreas de la empresa de manera fluida y establecer mecanismos que evalúan constantemente, entre otros.

En el control, esta consiste en la verificación de las tareas que se hacen del diario y que estas avancen según las estrategias planteadas, con el propósito de mejorar la toma de decisiones, corregir problemas, redirigir algunas actividades, evaluar los resultados, entre otros más. El control es un trabajo administrativo que se tiene que ejercer con profesionalismo y transparencia. Luego está la medición de los resultados que se obtienen para hacer la comparativa con los resultados planeados que ayuda a buscar el mejoramiento continuo.

Desde la perspectiva de Tejerina et al (2018), comenta que existen factores dentro de la gestión administrativa que se pueden observar, estas son la evaluación, la eficacia, el cumplimiento y la eficiencia, estas mismas las expone así:

El cumplimiento, esta se basa en que cumplir este sujeto a dar conclusión a un deber o tarea. Los indicadores de cumplimiento se relacionan con las razones que indican o sugieren el grado de consecución de labores o tareas. Para este caso se tiene el ejemplo de un programa de pedidos y el grado en que se cumple este.

La evaluación, está relacionado con todo lo que se refiere al rendimiento que se consigue de una labor, proceso o tarea. Los indicadores de evaluación se relacionan con la razón y los métodos que permiten ayudar a la identificación de las fortalezas, oportunidades de mejora y debilidades propias. Como ejemplo esta la evaluación que se hace a un proceso de gestión de pedidos.

La eficiencia, esta se relaciona directamente con la capacidad y actitud para poder concretar una labor o deber empleando lo mínimo en recursos. Los indicadores de eficiencia se ligan más que todo a la razón de recursos que se invierten para la consecución de labores y deberes. Para ejemplo se tiene el caso de cuánto tiempo se emplea para fabricar un producto, rotación de inventario, razón de piezas por hora, etc.

La eficacia, este punto se liga y consta de hacer efectivo un propósito o intento. Los indicadores de eficacia se relacionan directamente con la razón que indican acierto o capacidad en la consecución de labores y deberes. Para ejemplo se tiene el grado de satisfacción de los usuarios con relación a los pedidos entregados.

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2013) para realizar la gestión, en específico en el campo de los hoteles, es necesario considerar los principios del liderazgo, el enfoque al cliente, la mejora y aprendizaje continuo y la participación y trabajo en equipo, estos mismos los detalla del siguiente modo:

El enfoque al cliente, este se centra en que el usuario es el que da calificación a los servicios que recibe. Por lo tanto, es importante tener conocimiento de aquello que el cliente valora más y le brinda satisfacción para enfocar esfuerzos. También, es igual importante conocer aquello que es del agrado para el cliente con el fin cambiarlo o adaptarlo. El desarrollar sensibilidad según las necesidades de los usuarios es importante en la empresa.

El liderazgo, se explica que los líderes son lo que consiguen establecer la unidad de propósito y logran orientar a la empresa. Son los que deben mantener y lograr un ambiente interno donde los trabajadores puedan involucrarse completamente con la obtención de objetivos de la empresa.

La participación y trabajo en equipo, es la que está en la búsqueda del aporte y cooperación entre todas las áreas de la organización. La relevancia del sistema de calidad y de lo que implica ello debe ser entendido por cada trabajador de la organización por medio de un proceso de capacitación. Es importante conseguir la

motivación de los empleados e incentivarlos a expresar sus recomendaciones en lo que se refiere al servicio dándoles un premio; debido a que son los trabajadores los que por medio de la practica pueden observar los defectos o fallas del mismo.

La mejora y aprendizajes continuos, estos son características interdependientes porque están ligadas sus funciones uno con otro. El buscar reducir las incidencias o problemas durante la entrega de servicios junto a la constante evaluación resulta en la flexibilidad y adaptación a la necesidad de cambios en todos los niveles. En resumen, el aprender y el desaprender procesos con el objetivo de la mejora de servicios.

Continuando con los conceptos y teorías, en lo referente al desempeño laboral, según Sy (2019) explica que es la evaluación que permite determinar si un individuo hace un buen trabajo. También agrega que el desempeño es estudiado de manera académica en la psicología organizacional e industrial, además de formar parte de la gestión de recursos humanos. Esta misma consiste en una evaluación de tipo individual, una medición que se basa en el esfuerzo de un individuo. Por lo general en una empresa, el departamento de recursos humanos gestiona la evaluación, sin embargo, el desempeño laboral es un proceso de suma importancia para que la empresa tenga éxito.

Por su parte, Bizneo (2019) considera que en cuanto se refiere al desempeño laboral, este se trata sobre la calidad del trabajo o del servicio que se hace por parte del trabajador que está en la organización. En el desempeño se toma en cuenta las habilidades interpersonales, las competencias profesionales, y como inciden de forma directa en los resultados de la empresa.

Volviendo con Sy (2019), considera como características del desempeño laboral a los resultados, el trabajo en equipo, comportamientos específicos y no específicos de la tarea, el esfuerzo y lo relevante para la meta organizacional; estas características los explaya de la forma siguiente:

Los resultados, estos son los productos parciales que se obtienen del desempeño, pero son también el resultado de otros factores más. Para ejemplo se tiene el caso de un trabajo de ventas, donde el resultado positivo es conseguir un cierto nivel de ingresos que se generan con las ventas de servicios o mercancías, por lo tanto, cuando un trabajador hace bien un trabajo como el descrito, se puede lograr ventas mayores de mercadería.

Lo relevante para la meta organizacional, en este aspecto se refiere a que el desempeño laboral debe estar dirigido a los objetivos de la empresa que sean de importancia para el puesto o función a cargo. Por lo tanto, no se deben incluir acciones donde se haga esfuerzo para lograr objetivos periféricos. Para ejemplo se tiene el caso de un trabajador que hace el esfuerzo para llegar a su centro laboral en un mínimo de tiempo posible, esto o se considera desempeño, salvo si este esfuerzo sea con el fin de evitar retrasos.

Los comportamientos específicos y no específicos de la tarea, para este punto, lo que se considera comportamiento específico es lo que una persona promueve como parte de su labor. Es decir, son los deberes principales que definen su labor con los de otros. Mientras que los comportamientos no específicos son los que una persona promueve y que no se relacionan a una labor en particular. Por ejemplo, una persona que está en ventas, su comportamiento específico sería enseñar un producto a un posible cliente, mientras que el comportamiento no específico sería formar o capacitar a nuevos miembros del equipo.

El esfuerzo, en este aspecto es donde el desempeño se puede evaluar en lo que se llama esfuerzo, pudiendo ser por el trabajo diario o cuando aparezcan circunstancias especiales. Acá se refleja el nivel en que las personas se comprometen con los deberes de su trabajo.

Trabajo en equipo, en este ámbito se toca el tema de los trabajos en los cuales las personas son muy interdependientes, por lo que el desempeño puede ayudar a conocer el grado en que un trabajador ayuda a los grupos y a sus compañeros. Como

ejemplo está el que un trabajador de consejos, actúe como un modelo a seguir, o ayude a conseguir las metas de un grupo.

Para Bizneo (2019), la medición del desempeño de las personas se rige tomando en consideración cuatro características principales que son la evaluación del desempeño laboral de un supervisor, la evaluación del desempeño laboral de los compañeros, la evaluación del desempeño laboral por parte del cliente y la autoevaluación. Estas son detalladas de la siguiente forma:

La evaluación del desempeño laboral de un supervisor, este punto se refiere a la evaluación que hacen tanto el responsable máximo del área y el responsable de la empresa hacia los empleados. También se recomienda hacer este tipo de evaluación después de los primeros seis meses que se incorpora un empleado.

La autoevaluación, esta consiste en que, una vez hecha la evaluación por los superiores, el resultado de esta evaluación puede generar en una evaluación propia en la que el trabajador se hace consciente de sus limitaciones y virtudes personales, lo que le motiva a reflexionar con propósito de cambio para un siguiente periodo.

La evaluación de desempeño laboral de los compañeros, esta consiste en que los compañeros de labores son testigos presenciales al momento de la evaluación de un trabajador que labora dentro de la misma empresa ya que forman parte del equipo de recursos humanos también.

La evaluación del desempeño laboral por parte del cliente, esta consiste en responder la pregunta de si el cliente está satisfecho con los resultados dados por el trabajador, siendo que esto se logra por medio de encuestas de satisfacción al momento de corroborar que el usuario esté feliz con el trabajo concretado y con el desempeño del trabajador involucrado en ello.

Por otro lado, Sy (2019) considera que para exista un buen desempeño dentro del trabajo se necesitan cinco cualidades que son la habilidad para aprender, la integridad, la aplicación, la adaptabilidad y las habilidades interpersonales, las cuales detalla de la siguiente forma:

La Habilidad para aprender, en cada empresa existe un grupo específico de saberes que todo trabajador necesitará tener para conseguir el éxito en su trabajo. Puede Ser el caso de aprender conocimientos técnicos, procesos específicos de trabajo o cómo navegar efectivamente dentro de la empresa, el poder conseguir estas habilidades y poner en marcha es muy relevante para las empresas en su mayoría.

La Aplicación, el ser una persona aplicada es una característica de la personalidad que la mayoría de empresas considera deseable. Este tipo de individuos que cuentan con una aplicación elevada son fidedignos y confiables. Estas personas cuentan con la mayor probabilidad de continuar adelante, laborar con ahínco, prestar atención a los detalles y estas dispuestos a dar pasos extras para la mejora de la empresa.

Las Habilidades interpersonales, esta refiere que en la mayoría de empresas uno formara parte de equipos laborales. Los trabajadores necesitan colaborar con otras personas en su equipo y en todas las áreas. Puede que en ocasiones los miembros no estén de acuerdo. La manera de gestionar estos desacuerdos hace una diferencia significativa en el desempeño laboral. Los trabajadores exitosos son cooperativos, diplomáticos y discretos típicamente.

La Adaptabilidad, siendo esto relevante para que el empleado pueda adaptarse y seguir siendo eficaz, a pesar de que puedan ocurrir cambios. Las empresas están en la búsqueda de gente que pueda enfrentarse a los golpes y se mantengan al día con los requerimientos de las labores.

La Integridad, consiste en que las empresas buscan poder confiar en sus trabajadores. Buscan que los trabajadores no comentan robo o engaño. Lo más valioso para las empresas es su propiedad intelectual. Los lideres quieren trabajadores en los que pueda confiar y no revelen secretos de la institución. Esto significa también que tomen decisiones correctas y busquen los mejores intereses para la institución empresarial.

En este punto cabe resaltar que el portal institucional Areté Activa (2018) refiere que la evaluación del desempeño consiste en una herramienta que permite comprobar el

nivel en el que se cumplen o consigue los objetivos individuales de cada individuo que labora en la empresa. De tal modo que se pueda dar medición al rendimiento, la conducta del personal profesional que lo conforma y los resultados obtenidos de modo objetivo, sistemática e integral.

Pasando a la importancia, según Bizneo (2019), esta reside en detectar errores y fortalezas, implementar planes de incentivos, establecer planes de carrera y detectar sesgos y agentes externos. Estos cuatro puntos se detallan de la siguiente forma:

Detectar errores y fortalezas, esta trata sobre encontrar las fallas y virtudes durante la ejecución de los deberes como durante la adecuación al puesto del trabajador.

Detectar sesgos y agentes externos, esta consiste en que la evaluación del desempeño puede ser de utilidad para la detección de cosas que puedan afectar el rendimiento del trabajador y que no tenga que ver con la organización. Como ejemplo son los temas de salud, asuntos familiares, cuestiones económicas, entre otras de similar índole.

Implementar planes de incentivos, consiste en dar recompensas que generen la motivación de los grupos. El premiar un desempeño laboral bueno hace que los trabajadores se esfuercen más para conseguir los objetivos. También se destaca el premiar las actitudes y no sólo los números obtenidos.

Establecer planes de formación, consiste en la preparación e instrucción para los trabajadores que lo necesiten o para los que están por subir a una posición mayor. Esto funciona como un modo de promoción del talento humano de la empresa.

Establecer planes de carrera, este punto está ligado a lo anterior y consiste en la posibilidad de ir creciendo en la empresa y subir puestos dentro de misma.

Ahora, centrandó el tema en los principios de la evaluación, el instituto Areté Activa (2018), refiere que esta debe fundamentarse en un grupo de principios básicos para poder concretarse, siendo estos que debe estar ligada o unida a la estrategia de la empresa, debe estar dirigida hacia que el personal se desarrolle, deben los

estándares estar cimentados en el carácter relevante del puesto de trabajo, deben ser claros y bien definidos los objetivos, deben los trabajadores tener participación activa y comprometida con los objetivos, y el evaluador debe brindar consejos, técnicas y conocimientos para conseguir mejoras.

Finalmente, el instituto Control Group (2017) agrega que los que se benefician mayormente de la evaluación del desempeño es el trabajador en sí y no únicamente la empresa. Por medio de la evaluación se establecen oportunidades nuevas para el empleado dentro de la empresa como lo son las promociones, la formación, el traspaso a un puesto más acorde a sus capacidades, entre otros; así también pudiendo definir planes de formación posibles. El medir el desempeño también permite manifestar las aptitudes del mando medio como líder de grupos de trabajo, permite estudiar el funcionamiento de la comunicación dentro de la organización o corroborar en que nivel el trabajador se siente que forma parte integral de la cultura organizacional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

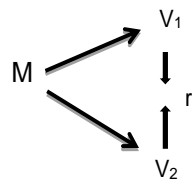
Tipo de investigación

Al tener un enfoque cuantitativo, en la investigación se consideró un estudio de tipo básica, porque parte de teorías con la finalidad de modificarlas o formular nuevas, de tal forma que se incrementen los conocimientos (Behar, 2008)

Diseño de investigación

Par el caso de este estudio, le correspondió un diseño no experimental porque las variables no se manipularon de algún modo durante la exploración, y es descriptivo correlacional porque la finalidad del estudio fue conocer la relación entre las variables consideradas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Esquema:



En dónde:

M = Muestra

V₁ = Gestión administrativa

V₂ = Desempeño laboral

r = Relación

3.2. Variable y operacionalización

Las variables en estudios son cuantitativas y se detallan a continuación:

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Desempeño laboral

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población considerada para el estudio estuvo compuesta por los 25 trabajadores en total que laboran dentro del hotel San Marino.

Criterios de selección

- **Criterio de inclusión:** Trabajadores de las distintas áreas que laboren dentro del establecimiento.
- **Criterio de exclusión:** Personal recién contratado y aquellos que tienen procesos legales vigentes con el hotel.

Muestra

Para el caso de muestra, al ser una población total de 25 empleados, se optó que la muestra este conformada por el total de la misma, siendo así que se tiene 25 personas que laboran en el Hotel San Marino.

Muestreo

No se utilizaron técnicas de muestreo estadístico para la investigación.

Unidad de análisis: Cada uno de los trabajadores del Hotel San Marino.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para la colección de datos se decidió emplear la técnica de la encuesta para ambas variables investigadas, por lo que se elaboró un cuestionario de preguntas para ser aplicado a cada colaborador del hotel San Marino con el fin de conocer el estado del establecimiento de hospedaje.

Instrumento

Como instrumento se consideró pertinente emplear dos cuestionarios para coleccionar los datos de las variables exploradas, por lo tanto, para la variable gestión administrativa se elaboró un cuestionario en base a lo propuesto por Raffino (2020), su composición fue contemplada en 32 preguntas en su totalidad, estas mismas divididas entre las 4 dimensiones de la variable (Planificación, Organización, Dirección, Control), y la escala empleada fue ordinal.

Al tener una escala ordinal el cuestionario, los valores empleados tuvieron un puntaje de 1 a 5, estos se detallan de esta forma: Muy Malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), y Muy bueno (5)

Escala	Intervalo
Muy Malo	23 a 56
Malo	57 a 81
Regular	82 a 106
Bueno	107 a 131
Muy bueno	132 a 160

Dimensiones	Ítems	Valoración
Planificación	Item 1 al 6	
Organización	Item 7 al 15	Valor 1 es Muy malo.
Dirección	Item 16 al 24	Valor 5 es Muy bueno.
Control	Item 25 al 32	

Ahora, para la variable desempeño laboral se elaboró un cuestionario en base a lo propuesto por Sy (2019), su composición fue contemplada en 29 preguntas en su totalidad, estas mismas divididas entre las 4 dimensiones de la variable (Resultados, Relevancia para la meta, Esfuerzo, Trabajo en equipo), y la escala empleada fue ordinal.

Al tener una escala ordinal el cuestionario, los valores empleados tuvieron un puntaje de 1 a 5, estos se detallan de esta forma: Muy Malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), y Muy bueno (5).

Escala	Intervalo
Muy Malo	29 a 51
Malo	52 a 74
Regular	75 a 97
Bueno	98 a 120
Muy bueno	121 a 145

Dimensiones	Ítems	Valoración
Resultados	Item 1 al 10	
Relevancia para la meta	Item 11 al 15	Valor 1 es Muy malo.
Esfuerzo	Item 16 al 22	Valor 5 es Muy bueno.
Trabajo en equipo	Item 23 al 29	

Validez

Para dar validez a los cuestionarios elaborados, se procedió a dar este encargo a tres expertos en la materia, quienes tuvieron el trabajo de revisar, verificar y evaluar los dos instrumentos tomando en cuenta la coherencia y pertenencia de los indicadores junto con las dimensiones de las variables a estudiar. A continuación, se expone los puntajes y opinión de validación dados por los especialistas:

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	47	Es válido para su aplicación
	2	Administrador	47	Es válido para su aplicación
	3	Administrador	47	Aplicable
Desempeño Laboral	1	Metodólogo	46	Es válido para su aplicación
	2	Administrador	47	Es válido para su aplicación
	3	Administrador	47	Aplicable

El resultado que arrojó fue un promedio de 4.68 para ambos cuestionarios en conjunto, este dato representa un 93.6% de conformidad entre los expertos para los instrumentos de cada variable, indicando de esta manera que los cuestionarios poseen una validez alta y son aplicables al cumplir las condiciones metodológicas necesarias.

Confiabilidad

Se empleó el análisis de alfa de Cronbach para verificar el nivel de confianza de los instrumentos a aplicarse, así que para considerar que los cuestionarios cuentan con la consistencia suficiente el resultado del estadístico debe acercarse al 1 en lo más posible para ser aceptables, por lo que se procedió a procesar los datos que se obtuvieron durante la aplicación.

Para George & Mallery (2003, p.231) se debe considerar los siguientes puntajes establecidos y realizar un contraste con los resultados del alfa de Cronbach obtenidos durante la investigación para corroborar la fiabilidad de los cuestionarios utilizados, estos puntajes son:

Un alfa de Cronbach mayor a 0.9 se considera excelente

Un alfa de Cronbach mayor a 0.8 se considera bueno

Un alfa de Cronbach mayor a 0.7 se considera aceptable

Un alfa de Cronbach mayor a 0.6 se considera cuestionable

Un alfa de Cronbach mayor a 0.5 se considera pobre

Un alfa de Cronbach menor a 0.5 se considera inaceptable

En la variable 1 que es gestión administrativa se contó con un instrumento compuesto por un total de 32 ítems o preguntas por medio de los cuales se realizó un análisis de estos para calcular la confiabilidad, obteniendo como resultado general un alfa de cronbach de 0,887 que es mayor a 0,75, lo que representó esto un nivel de confianza que se considera excelente y por lo tanto el cuestionario fue válido en su contenido y guarda relación con la variable que se estudió.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	32

En la variable 2 que es desempeño laboral se contó con un instrumento compuesto por un total de 29 ítems o preguntas por medio de los cuales se realizó un análisis de estos para calcular la confiabilidad, obteniendo como resultado general un alfa de cronbach de 0,932 que es mayor a 0,75, lo que representó esto un nivel de confianza que se considera excelente y por lo tanto el cuestionario fue válido en su contenido y guarda relación con la variable que se estudió.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	25	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	25	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	29

Ambos instrumentos pasaron la aprobación de los expertos y al mismo tiempo se comprobó su confiabilidad por medio del estadístico mencionado, esto desembocó en su aplicación posterior y al recojo de información que permitió llegar a las conclusiones y recomendaciones que corresponden a este estudio.

3.5. Procedimiento

Se procedió a entregar una carta de presentación al gerente del Hotel San Marino en la cual se explicaba el motivo del estudio y se le solicitó el debido consentimiento para realizar la aplicación de las encuestas dentro del establecimiento. Posteriormente, la gerencia del hotel emitió una respuesta por medio de la cual facultaba los permisos necesarios para realizar el estudio, por lo que se continuó con la aplicación de instrumentos para obtener la data necesaria y relevante.

La información recopilada se recogió de forma personal, aplicando los cuestionarios a cada uno de los colaboradores del hotel, quienes tuvieron toda la predisposición para apoyar con el llenado de datos. Luego, una vez con todas las encuestas aplicadas, se prosiguió a traspasar esa información en la base estadística del programa IBM Spss Statistics 25, el cual permitió procesar la data

para realizar los cuadros y gráficos necesarios para la simplificación de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Al concluir la aplicación de los cuestionarios se procedió a emplear métodos estadísticos para realizar el análisis de datos, de esta manera plasmar y representar tanto en cuadros como figuras los resultados para exponer de forma concisa y mejor la información.

Para el procesamiento de la información recolectada se utilizó el programa estadístico IBM Statistics SPSS versión 25 y para medir la relación lineal entre las variables de esta exploración se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, siendo este coeficiente el que midió el grado o nivel de dependencia de las dos variables y permite exponer cómo se ve afectada una determinada variable. La fórmula del coeficiente de Pearson se representa de la siguiente forma:

El estadístico expuesto establece valores que oscilan entre -1 y 1, estos indican una dependencia directa (si es positivo el coeficiente) o inversa (si es negativo el coeficiente), mientras que el valor 0 indica independencia total. A continuación, se expone la tabla con los valores para el contraste (Valderrama, 2015, p.217-231).

Valor de r	Significado
------------	-------------

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Se aplicó para el estudio principios éticos tales como el respeto, la beneficencia, la justicia, y para concluir la responsabilidad para seguir los procedimientos, tiempos y cronogramas previstos para la culminación de este trabajo.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino, Tarapoto – 2020

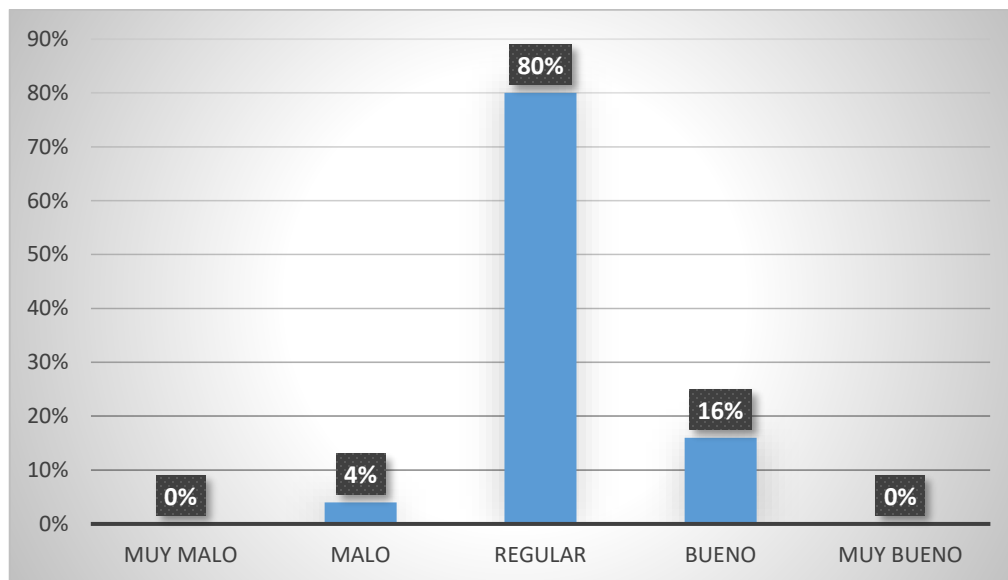


Figura 1. Nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel San Marino.

Interpretación: En la figura 1 se observa que el nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino se encuentra en una situación Regular con 80%, Bueno con 16%, Malo con 4% y con 0% los valores de muy malo y muy bueno, esto debido a que dentro del hospedaje no se cumplen en totalidad las metas definidas, no hay un buen orden de los procesos en algunas áreas, no se implementan estrategias acordes a la situación, hace falta motivar al personal, la comunicación entre áreas es precaria, no se hace seguimiento a las tareas diarias y no se hace evaluaciones del funcionamiento del hotel de forma constante, lo que trae en consecuencia que la gestión sea regular.

4.2. Nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto - 2020

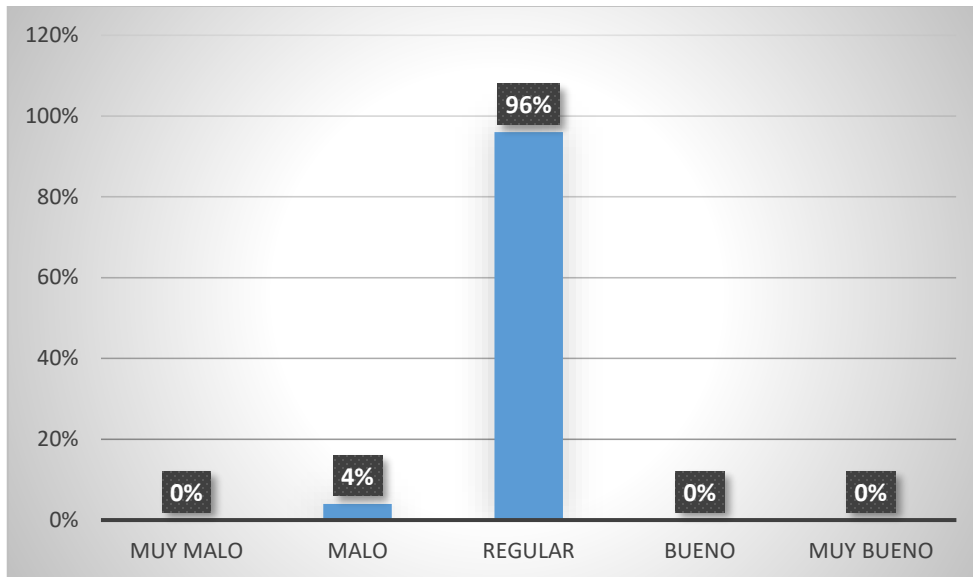


Figura 2. Nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel San Marino.

Interpretación: En la figura 2 se observa que el nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino se encuentra en una situación Regular con 96%, Malo con 4% y con 0% los valores de muy malo, bueno y muy bueno, esto ocasionado porque los colaboradores buscan simplemente cumplir con lo básico de su labor sin adentrarse a querer dar más aportes sustanciales, también se denota un compromiso menor en los deberes, falta de interés y colaboración en parte con las metas del hotel, un bajo esfuerzo durante la jornada laboral dentro de las diferentes áreas, mínimo apoyo entre compañeros, y el trato es regular entre el todo el personal.

4.3. Dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto - 2020.

Tabla 1

Dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020.

Correlaciones de Pearson		Desempeño Laboral
Dimensiones		
Planificación	Correlación de Pearson	,514
	Sig. (bilateral)	,009
	N	25
Organización	Correlación de Pearson	,250
	Sig. (bilateral)	,028
	N	25
Dirección	Correlación de Pearson	,114
	Sig. (bilateral)	,047
	N	25
Control	Correlación de Pearson	,316
	Sig. (bilateral)	,012
	N	25

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel San Marino

Interpretación: En la tabla 1 se observa que la Planificación, Organización, Dirección y Control tienen una relación directa con el desempeño laboral según los resultados de 0.514, 0.250, 0.114 y 0.316 respectivamente; asimismo en estos casos el P valor es 0.009, 0.028, 0.047 y 0.012 los cuales son menores 0.05; por lo que se acepta que estas dimensiones guardan relación con la variable. A parte, esto indica que las dimensiones con menor relación son organización, dirección y control debido a que la relación oscila en lo positivo bajo con porcentajes de 25%, 11.4% y 31.6%.

4.4 Relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto - 2020.

Se plantea la hipótesis estadística:

Hi: La gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020.

Regla de decisión:

Si el P valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (Ho).

Si el P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Tabla 2

Relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020.

Correlación de Pearson			
		Gestión Administrativa	Desempeño Laboral
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,501*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	25	25
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,501*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	25	25

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel San Marino.

r: Coeficiente de correlación = 0,501

r²: Coeficiente determinante = $0,501^2 = 0,251 \Rightarrow 0,251 \times 100\% = 25,1\%$

Interpretación: En la tabla 2 se observa la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, el resultado de la prueba de Pearson arroja un valor de 0.501, que al convertir en porcentaje resulta en 50.1%, lo que señala una correlación positiva media, además el P valor es $0,011 < 0,05$; de tal forma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego está el coeficiente de determinación (r^2), cuyo valor es 0.251, esto indicando que un 25.1% del desempeño laboral es influenciado por la gestión administrativa.

V. DISCUSIÓN

Con los resultados obtenidos y habiendo hecho el procesamiento necesario para su interpretación, se destaca que el nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino se ubica en un estado regular con 80%, además de apreciarse un estado bueno con 16%, al que le precede un estado malo con 4% y por último se aprecia un estado muy malo y muy bueno con 0%; por lo que predomina el nivel regular. Estos valores encontrados dejan en evidencia una gestión irregular en términos de efectividad y optimización porque no se cumple con todos los estándares requeridos para que la administración de la empresa hotelera este en un punto mayor de diligenciamiento acorde a la actividades de coordinación y mediación que se necesitan en una organización que brinda servicios de alojamiento y atención directa con el usuario del servicio, es así que también se puede evidenciar la falta de direccionamiento hacia las metas empresariales y el poco tacto al involucramientos con las mismas por parte del equipo de trabajo.

También es evidente que los aspectos como dirección, control, organización y planificación expuestos por Raffino (2020) no son trasladados al contexto del hotel de la manera más idónea, sino de una forma deficiente que no permite que escale a un nivel mayor de excelencia, esto a causa de que las metas propuestas no se llegan a completar del todo y sufren de falta de acciones que las muevan, no se realiza una buena distribución de los recursos haciendo que en algunas áreas falten estos y padezcan de insuficiencia para desarrollar las tareas, no se plantean bien las estrategias lo que no permite tener un plan que los oriente a cumplir los objetivos, no se realiza una verificación eficaz de las tareas del personal por lo que esto genera que se cumplan por debajo del estándar exigido, no se corrigen las dificultades o percances a tiempo lo que genera demoras; y la toma de decisiones es en ocasiones limitada para el personal ya que están sujetos a lo que deciden los altos mandos.

Haciendo una comparativa con lo expresado por Tejerina et al. (2018), quien determina que la gestión de una empresa se basa en dirigir a la institución hacia sus objetivos con la ayuda de los colaboradores, se puede denotar que en el ámbito de

la investigación esto no se suscita de la misma forma debido a que en el hotel no se consigue por completo el logro de las metas empresariales, sin olvidar mencionar que los miembros del personal no suelen tener la facultad de tomar decisiones autónomas porque se les limita este accionar, debiendo consultar primero con el superior; todo esto indica que dentro del establecimiento hace falta trabajar mucho para que la armonización de actividades sea unificada en un sólo sentido y no de forma independiente o dirigida únicamente a cumplir con el propósito personal de una tarea encomendada.

Pasando ahora con lo que se refiere al nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino, este se ubica en escala regular con 96%, al que le precede una escala de malo con 4% y las escalas de muy malo, bueno, muy bueno con 0% todas estas, por lo que predomina el nivel regular. Estos resultados dejan en evidencia que en el establecimiento los trabajadores se dedican a sus deberes y responsabilidades de manera básica y simple, es decir, sólo realizan acto de cumplimiento pero no consideran dar un aporte mayor que sea de impacto para la organización, esto desemboca en que no busquen esforzarse durante su jornada de trabajo; lo que perjudica a toda la organización al no poder mejorar en cuestiones de desempeño, sin olvidar mencionar que también afecta la productividad, progreso, estabilidad y competitividad empresarial en un contexto externo.

Por otra parte, según Bizneo (2019) explica que un buen desempeño consiste en la calidad que se tienen en el trabajo que se concreta; premisa que en este caso no se está efectuando tal cual lo indicado puesto que los empleados del hospedaje no consideran manifestar actitudes o acciones de esfuerzo laboral de manera constante durante el transcurso del tiempo de labores que tienen estipulado para entregar un oficio que llegue a lo óptimo. Cabe mencionar también que los objetivos de cada empleado dentro del hotel con relación a su autodesarrollo profesional no son del todo de su agrado, esto quiere decir, que los colaboradores no perciben que se están superando, mejorando o que puedan escalar a mayores rangos con la función que cumplen; siendo esto un claro hecho en contra a lo establecido por el instituto Areté Activa (2018) que afirma que una persona que logra sus metas profesionales en una

empresa, da pie a mejores respuestas en su deber cotidiano y por ende una conducta más acorde en la busque de la superación profesional.

Luego, contrastando con lo expuesto por Sy (2019), donde este menciona características como resultados en el trabajo, comportamientos, trabajo en equipo, la meta de la organización y el esfuerzo, estos puntos son observados de manera no muy eficiente ya que los resultados son expuestos de manera un tanto inferior por lo que no son destacables, luego está el hecho del compañerismo en el trabajo, el cual se denota cierto grado de empatía entre los miembros pero aun así resalta muy evidentemente que cada individuo responde por su trabajo de manera independiente y aunque pueda recibir apoyo de los compañeros, esta solamente es para instruir primordialmente y luego dejar al compañero que se desenvuelva independientemente sin considerar que le falte mejorar en ciertos detalles, y en lo que se refiere al comportamiento, se aprecian actitudes indiferentes lo que evidencia la falta de compromiso con la labor y la intención básica de realizarlas por monotonía.

Siguiendo con la investigación, se expuso que las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en el Hotel San Marino son la organización, la dirección y el control debido a que, según la prueba de Pearson, la relación oscila en lo positivo bajo por los valores 0.250, 0.114 y 0.316 arrojados, que convertidos a porcentajes serían 25%, 11.4% y 31.6% respectivamente; por lo que se puede asumir que estas dimensiones son las que menos se ponen en práctica cotidiana dentro del establecimiento por eso no se genera un vínculo directo y estrecho con la segunda variable, ya que no se puede generar influencia de una variable con otra si una no tiene una presencia activa o constante sobre la otra, por lo tanto, la poca aplicación y participación de estas características en el ambiente hotelero provoca que no exista una influencia muy marcada con el desempeño de los colaboradores.

Luego, haciendo una comparativa con el la investigación de Otoyá (2016), donde se evaluaron las mismas dimensiones y variables, se demostró un alto índice de relación entre estas; siendo parecido también con el estudio de Panduro et al (2019), donde

igualmente se demostró que ciertas dimensiones del desempeño si mantienen relación directa con la gestión administrativa; en ambos casos debido a que en el contexto de esas investigaciones si se observó una óptima ejecución de las variables según las actividades dentro de las organizaciones, por lo que ambos hechos sirven de prueba para afirmar la necesidad de que las dimensiones de cierta variable tienen mejor influencia cuando se ejercen de manera activa y no de forma pasiva sin mucha presencia, siendo esto una justificación para el caso de esta exploración al suscitar resultados contrarios a los mencionados.

Finalmente, en el estudio se demostró la existencia de relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino, siendo esta una correlación positiva media según la prueba de Pearson cuyo resultado fue 0.501, que convertido a porcentaje es 50.1% de relación entre variables, mientras que el coeficiente de determinación o r^2 fue 0.251, que señala que un 25.1% del desempeño laboral es influenciado por la gestión administrativa. En base a estos resultados se puede asegurar que la gestión administrativa es de suma relevancia para que se produzca un mayor índice de esfuerzo por parte de los colaboradores porque son aspectos como la planificación que permiten definir las actividades a realizar y como deben de llevarse a cabo estas, es más, la organización permite dar orden y definir las funciones de cada empleado según los puestos laborales, la dirección da posibilidad de dar orientación a cada empleado por medio de la comunicación y el liderazgo, y el control permite verificar como el empleado desarrolla su trabajo y que actitud emplea durante esta actividad.

De igual modo, en el estudio de Mendivel et al (2020) se observó que existe una relación positiva media cuyo valor fue de 0.661 entre las mismas variables estudiadas, siendo un producto con similitudes a esta exploración y sirviendo de precedente de que la gestión y el desempeño están vinculadas, además de que expone que sin importar el contexto donde se desenvuelvan estas variables, siempre estarán relacionadas e influyendo una sobre otra. Asimismo, en la investigación de Montes y Pulla (2019) se evidencia la asociación de la gestión administrativa con el desempeño porque se describe una deficiente gestión que ha generado problemas

relacionados con el desempeño, realización de deberes y estrategias; siendo otro panorama similar, por lo que se confirma nuevamente el peso que genera una variable por encima de otra; por lo tanto, ambas variables funcionan según como se ejecuten en el ambiente, pero sobre todo se puede asumir que ambas son importantes tenerlas en un nivel alto de eficiencia de manera conjunta para lograr la superación de la empresa y la mejora en el transcurso de la vida empresarial.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Existe una relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino según la prueba de Pearson de resultado 0.501 (50.1%), que indica una correlación positiva media entre las dos variables, mientras que el coeficiente de determinación o r^2 fue 0.251, que señala que un 25.1% del desempeño laboral es influenciado por la gestión administrativa.

6.2 El nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino se ubica en un estado regular con 80% a causa de las deficiencias que existen en la planeación de estrategias, en el no cumplimiento de metas, en el bajo seguimiento de los procesos, en la mínima coordinación entre áreas, en el poco control de las funciones que se ejecutan, y la poca organización en general del hospedaje.

6.3 El nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino se ubica en escala regular con 96% porque los colaboradores demuestran poco compromiso con sus funciones, realizan sus deberes y responsabilidades por monotonía, no existe compañerismo de mayor grado, no se aprecia un esfuerzo marcado y comprometido, existe un interés regular en sus labores, y no hay predisposición por entregar más de lo que el establecimiento exige.

6.4 Las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto – 2020, son la organización, la dirección y el control debido a que, según la prueba de Pearson, la relación oscila en lo positivo bajo por los valores 0.250, 0.114 y 0.316 arrojados, que convertidos a porcentajes serían 25%, 11.4% y 31.6% respectivamente.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 A la gerencia general del hotel San Marino, para incrementar la relación entre las variables deben mejorar y desarrollar más los procesos administrativos y de dirección en conjunto con el desempeño del personal por medio de un cronograma de ejecución actividades y una ficha de evaluación para los colaboradores, permitiendo esto llevar el seguimiento de la mejora de las actividades y el tiempo de ejecución, así como el cumplimiento de funciones.

7.2 A la gerencia general del hotel San Marino, deben realizar una evaluación completa de la gestión de las áreas, y a ello también los procesos y planes que se proyectan en la organización a fin de identificar los puntos débiles o faltas que impiden el desarrollo eficiente, de este modo empezar a mejorar, hacer factible los proyectos y paulatinamente conseguir el cumplimiento de lo propuesto.

7.3 A la gerencia general del hotel San Marino, debe realizar sesiones de confraternidad entre todos los colaboradores a fin de generar el sentimiento de pertenencia, además desarrollar el involucramiento del personal haciéndoles participe de los planes o proyectos del hotel para generar interés y compromiso, también establecer una comunicación horizontal entre todos los miembros para mejorar el compañerismo y trabajo en equipo.

7.4 A la gerencia general del hotel San Marino, para incrementar la asociación entre las dimensiones y variable desempeño laboral deben desarrollar una dirección que sea inclusiva con el personal, hacerlos formar parte de la meta empresarial con el involucramiento; luego desarrollar la organización por medio de la adecuada distribución de deberes y compartirlas en conjunto entre colaboradores, por último; desarrollar el control mediante la supervisión constante del avance de las actividades o resultados palpables que genere el personal.

REFERENCIAS

- Areté Activa. (10 de abril de 2018). *Evaluación del desempeño laboral. Qué es y cómo se desarrolla*. Recuperado de <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Shalom.
- Bizneo. (24 de setiembre de 2019). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Recuperado de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Control Group. (5 de octubre de 2017). *Propuesta para evaluar el desempeño laboral*. Recuperado de: <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- Díaz, M. (2016). Gestión empresarial e innovación. *Revista UCA Profesional*. (1), 22-24.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update*. (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) México D.F., México: McGraw-Hill.
- León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Mendivel, R. K., Lavado, C. S., y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16(72), 262-268. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es.

- Mendoza, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dialnet*, 3(2), 947-964. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2013). *Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje*. Lima, Perú. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Molano, N. (15 de enero de 2020). Inteligencia emocional y pensamiento crítico, requisitos para ser gerente en 2020. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/inteligencia-emocional-y-pensamiento-critico-requisitos-para-ser-gerente-en-el-2020-2951930>
- Montes, J. E. y Pulla, C. A. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 3(Ed. Esp.), 1-14. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1191>
- Otoya, H. (2016). *La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú
- Panduro, L. O., Bollet, F., Ramírez, L., y Chenet, M. E. (2019). Desempeño laboral y gestión administrativa de la universidad privada de Pucallpa, 2018-2019. *Repositorio de revistas de la universidad privada de Pucallpa*, 4(2), 5. <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i2.149>
- Quiñones, C. (8 de enero de 2020). Tendencias 2020: La Paradoja del Progreso y los Desafíos a la Actividad Empresarial. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/consumerpsyco/2020/01/tendencias-2020-la-paradoja-del-progreso-y-los-desafios-a-la-actividad-empresarial.html/?ref=gesr>
- Raffino, M. E. (24 de septiembre de 2020). *Gestión Administrativa*. Recuperado de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>

- Realidad Noticias. (12 de abril de 2020). Reactivación y Lineamientos para una nueva gestión empresarial en Perú. *Realidad Noticias*. Recuperado de <https://realidad.pe/economia/reactivacion-y-lineamientos-para-una-nueva-gestion-empresarial-en-peru/>
- Riffo, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Científica*, 4(Ed. Esp.), 153-172. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rodríguez, K. P., y Lechuga, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Sánchez, C. (20 de junio de 2020). Una empresa más precavida tras el virus: Diez altos ejecutivos españoles dibujan una gestión enfocada en la previsión, el control de riesgos y el refuerzo del teletrabajo. *El País*. Recuperado de <https://elpais.com/economia/2020-06-20/una-empresa-mas-precavida-tras-el-virus.html>
- Silva, E. J., Silva, G. y Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Morales, Región San Martín. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 10 (1), 56-63. <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Sy, H. (12 de febrero de 2019). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Sy, H. (23 de mayo de 2019). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Tejerina, A., Tilián, C., Jaremko, O. y Party, M. (2018). *Guía de Clases de Gestión de Empresas*. Salta, Argentina: Universidad Nacional de Salta.
- Torres, E. y Zegarra, S. J. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 – Perú*.

Comuniacion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 6(2), 5-14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4498/449844870001>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. (5ta ed.) Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Yong, N. (7 de abril de 2020). Toma de decisiones en tiempos de pandemia. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2020/04/toma-de-decisiones-en-tiempos-de-pandemia.html/?ref=gesr>

Yong, N. (7 de mayo de 2020). La fortaleza del talento humano en tiempos de COVID-19. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2020/05/la-fortaleza-del-talento-humano-en-tiempos-de-covid-19.html/?ref=gesr>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión administrativa	Conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos (Raffino, 2020).	Se medirá en base de una escala ordinal; utilizando un cuestionario	Planificación	Metas, Objetivos, Establecer recursos	Ordinal
			Organización	Distribución de recursos, Orden y desarrollo del trabajo	
			Dirección	Estrategias planificadas, Motivación, Comunicación	
			Control	Verificación de tareas, Corregir problemas, Toma de decisiones, Evaluación de resultados	
Desempeño laboral	Evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo (Sy, 2019).	Se medirá en base de una escala ordinal; utilizando un cuestionario	Resultados	Buen trabajo, Resultados favorables	Ordinal
			Relevancia para la meta	Alcanzar metas	
			Esfuerzo	Compromiso con las labores, Esfuerzo diario	
			Trabajo en equipo	Apoyo en grupo.	

Matriz de Consistencia

Gestión administrativa y desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto - 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020?</p> <p>¿Cuáles de las dimensiones de la gestión administrativa tienen menor relación con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020.</p> <p>Identificar las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de la gestión administrativa en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020, es bueno.</p> <p>H3: Las dimensiones de la gestión administrativa que tienen menor relación con el desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020 son la planificación y el control.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Tipo de investigación: Básica Diseño de investigación: No experimental - Descriptivo correlacional</p>	<p>Población La población estuvo conformada por los 25 trabajadores del hotel San Marino.</p> <p>Muestra La muestra estuvo compuesta por el total de la población, es decir, los 25 trabajadores del Hotel San Marino.</p>	Variables	Dimensiones
		Gestión administrativa	Planificación
			Organización
			Dirección
			Control
		Desempeño laboral	Resultados
			Relevancia para la meta
			Esfuerzo
Trabajo en equipo			

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El cuestionario tiene la finalidad de recopilar información sobre la gestión administrativa que existe dentro del hotel San Marino. Por tal motivo, se le pide encarecidamente su colaboración respondiendo las preguntas con total honestidad y sin ningún tipo de cohibición. Toda la información que brinde será confidencial y discreta, siendo de uso únicamente académico.

Introducción:

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

N°	Preguntas por dimensión	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
Planificación						
1	El grado de conocimiento que tienes sobre las metas y objetivos trazados por el hotel lo calificas como					
2	El grado de cumplimiento de las metas y objetivos trazados del hotel lo calificas como					
3	La forma en que se proyectan las metas y objetivos del hotel, lo calificas como					
4	Las actividades planteadas para cumplir con las metas y objetivos del hotel lo calificas como					
5	Los recursos empleados para la planificación del hotel lo calificas como					
6	En general, la planificación que realiza el hotel lo calificas como					
Organización						
7	La distribución del trabajo dentro de todo el hotel lo calificas como					
8	La distribución de los recursos para todo el hotel lo calificas como					

9	La distribución de recursos en el área que trabajas lo calificas como					
10	La distribución económica que hace el hotel para las diferentes áreas lo calificas como					
11	El orden y desarrollo del trabajo de tu área lo calificas como					
12	El orden y desarrollo del trabajo de todo el hotel lo calificas como					
13	El abastecimiento de personal por áreas dentro del hotel lo calificas como					
14	La capacidad profesional del personal de todo el hotel lo calificas como					
15	En general, la organización que maneja el hotel lo calificas como					
Dirección						
16	El grado de conocimiento que tienes sobre las estrategias trazadas por el hotel lo calificas como					
17	La forma en que se proyectan las estrategias del hotel, lo calificas como					
18	El grado de cumplimiento de las estrategias trazadas del hotel lo calificas como					
19	Las actividades planteadas para cumplir con las estrategias del hotel lo calificas como					
20	La motivación del personal en relación con las estrategias planteadas por el hotel lo calificas como					
21	La forma en que el hotel motiva a su personal lo calificas como					
22	La comunicación entre el personal y autoridades o representantes del hotel lo calificas como					
23	La comunicación entre las diferentes áreas del hotel lo calificas como					
24	En general, la dirección que emplea el hotel lo calificas como					
Control						
25	El seguimiento o supervisión de las tareas que se realizan en el hotel lo calificas como					
26	El seguimiento o supervisión de las estrategias trazadas por el hotel lo calificas como					
27	Las decisiones tomadas en pro del bienestar del hotel lo calificas como					
28	La solución de conflictos entre el personal lo calificas como					
29	La solución de conflictos entre áreas del hotel lo calificas como					

30	Los resultados obtenidos por medio de las estrategias del hotel lo calificas como					
31	La evaluación de los resultados por medio de las estrategias del hotel lo calificas como					
32	En general, el control que ejerce el hotel lo calificas como					

Fuente: Raffino, 2020.

Cuestionario sobre Desempeño laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

PUESTO: _____

Introducción:

El cuestionario tiene la finalidad de recopilar información sobre el desempeño laboral que existe dentro del hotel San Marino. Por tal motivo, se le pide encarecidamente su colaboración respondiendo las preguntas con total honestidad y sin ningún tipo de cohibición. Toda la información que brinde será confidencial y discreta, siendo de uso únicamente académico.

Instrucción:

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

N°	Preguntas por dimensión	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
Resultados						
1	La manera en que los colaboradores realizan su trabajo para el hotel lo calificas como					
2	Los resultados que muestran los colaboradores para el hotel lo calificas como					
3	El funcionamiento de las áreas del hotel lo calificas como					
4	La forma de trabajar del área de recepción lo calificas como					
5	La forma de trabajar del área de housekeeping lo calificas como					
6	La forma de trabajar del área de alimentos y bebidas lo calificas como					
7	La forma de trabajar del área de mantenimiento y almacén lo calificas como					
8	La forma de trabajar del área de lavandería lo calificas como					
9	La forma de trabajar del área de administración lo calificas como					
10	En general, los resultados que obtiene el hotel por parte de todo el personal lo calificas como					

Relevancia para la meta					
11	El grado en que los colaboradores aportan para alcanzar las metas del hotel lo calificas como				
12	El grado en que los colaboradores demuestran interés para alcanzar las metas del hotel lo calificas como				
13	El grado en que las metas se concretan a plenitud gracias al personal lo calificas como				
14	El grado de preparación del personal para cumplir con las metas establecidas lo calificas como				
15	En general, el aporte por parte del personal para alcanzar las metas lo calificas como				
Esfuerzo					
16	El grado de compromiso de los colaboradores con sus labores diarias lo calificas como				
17	El grado de compromiso que existe en las áreas del hotel lo calificas como				
18	El grado de esfuerzo que ponen los colaboradores en sus labores diarias lo calificas como				
19	El grado de esfuerzo que ponen los colaboradores en las áreas del hotel lo calificas como				
20	El grado en que se cumplen los trabajos diarios del hotel lo calificas como				
21	El desempeño de los colaboradores en sus funciones o responsabilidades lo calificas como				
22	En general, el esfuerzo que percibes dentro del hotel en las tareas diarias lo calificas como				
Trabajo en equipo					
23	El grado de apoyo que existe entre el personal lo calificas como				
24	El grado de apoyo que existe dentro de las áreas del hotel lo calificas como				
25	El trato cordial y amable que existe entre el personal lo calificas como				
26	La empatía que existe entre el personal y clientes lo calificas como				
27	El grado de compañerismo que existe entre el personal lo calificas como				
28	El grado de compañerismo que existe entre las áreas del hotel lo calificas como				
29	En general, el trabajo en equipo que hay en todo el hotel lo calificas como				

Fuente: Sy, 2019.

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Huamán Rojas Carlos Quinto
Institución donde labora : Independiente
Especialidad : Maestro en Administración de Negocios - MBA
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s) : Ramírez Cabrera, Lucy Abigail

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 11 de noviembre de 2020



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Huamán Rojas Carlos Quinto
 Institución donde labora : Independiente
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios - MBA
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Ramírez Cabrera, Lucy Abigail

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		46				


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 11 de noviembre de 2020



Carlos Quinto Huamán Rojas
 LIC. ADM. EN TURISMO Y HOTELERÍA
 MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
 COLTUR Nº 19-824

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Huamán Torrejón, Norith
 Institución donde labora : Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto
 Especialidad : Dra. en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Administrativa
 Autora del instrumento : Ramírez Cabrera, Lucy Abigail

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se ajusta a los criterios establecidos, por tanto, es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 16 de noviembre de 2020.

Dra. Norith Huamán Torrejón
Reg. N° 0347821

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Huamán Torrejón, Norith
 Institución donde labora : Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto
 Especialidad : Dra. en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Ramírez Cabrera, Lucy Abigail

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

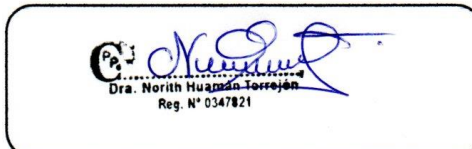
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 16 de noviembre de 2020.



Dra. Norith Huamán Torrejón
 Reg. N° 0347821

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pérez Hidalgo Johanna
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestría en Administración de Negocios - MBA
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Ramírez Cabrera, Lucy Abigail

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable después de corregir

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 13 de noviembre de 2020



MBA. JOHANNA PÉREZ HIDALGO
 Lic. Marketing y Negocios Intr.

Sello personal y firmae

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pérez Hidalgo Jhoanna
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestría en Administración de Negocios - MBA
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Ramírez Cabrera, Lucy Abigail

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		47				


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable después de corregir

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 13 de noviembre de 2020



MBA. JHOANNA PÉREZ HIDALGO
 Lic. Marketing y Negocios Intr.

Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



San Marino Hotel
@SanMarinoTarapoto-Hotel

"Año de la universalización de la salud"

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

EL QUE SUSCRIBE, ELVIS MARINO REQUEJO SAAVEDRA, REPRESENTANTE DEL HOTEL SAN MARINO.

HACE CONSTAR:

Que la Sra. **Lucy Abigail Ramirez Cabrera**, estudiante de la Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto a desarrollado en las áreas del hotel, su trabajo de investigación titulado: "**Gestión administrativa y desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto, 2020**", de manera que se confirma que realizó la aplicación de cuestionarios dentro de la empresa para la recolección de la información necesaria para su uso exclusivo de su investigación.

Por lo tanto, se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, 30 de octubre de 2020

CADENA HOTELERA SAN MARINO S.R.L.
RUC: 20450472370
E. Marino Requejo Saavedra
APODERADO

Mg. Elvis Marino Requejo Saavedra
Apoderado
Hotel San Marino

Bases de datos estadísticos

N°	Gestión administrativa	Desempeño laboral
1	93	76
2	88	80
3	100	88
4	91	68
5	94	81
6	81	83
7	92	75
8	92	85
9	100	85
10	104	85
11	97	94
12	86	80
13	108	92
14	102	80
15	108	79
16	100	82
17	107	91
18	101	83
19	96	83
20	101	80
21	113	91
22	89	77
23	103	93
24	84	79
25	103	78