

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y
HOTELERÍA



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE
INTERNO DEL HOTEL LA CONFIANZA, LUNAHUANÁ-2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA

AUTOR: Bach. Luis Enrique Luyo Silvera

ORCID: [0009-0001-0189-4670](https://orcid.org/0009-0001-0189-4670)

ASESOR: Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva

ORCID: [0000-0001-8929-2916](https://orcid.org/0000-0001-8929-2916)

TIPO DE INVESTIGACION

Aplicada

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión empresarial y desarrollo turístico sostenible

Cañete – Perú

2023



Dra. Nieves Elva Baños Chaparro

Presidente



Mg. María Guadalupe Valiente Campos

Secretaria



Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte

Vocal



Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva

Asesor

Dedicatoria

Dedicado a Mamá y Papá por forjar en mí los valores y la perseverancia que me reflejan como persona, son mi ejemplo. A mi novia Kiara por su paciencia, aliento y por ayudarme a mantener el enfoque en culminar este trabajo.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Cañete y a los docentes que la conforman por forjar en mí el amor por la carrera que elegí y vengo ejerciendo.

A mi asesora la Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva, por su excelente apoyo y orientación para no perder el rumbo durante todo este proceso.

Al Hotel La Confianza por permitirme obtener los datos necesarios para el desarrollo de esta investigación.

INDICE

Dedicatoria	iii
AGRADECIMIENTO	iv
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	5
1.2 Formulación del problema	9
1.2.1 Problema general.....	9
1.2.2 Problemas específicos.....	9
1.3 Objetivos	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 Justificación.....	10
1.4.1 Justificación teórica	10
1.4.2 Justificación práctica	10
1.4.3 Justificación metodológica.....	10
1.5 Delimitación de la investigación.....	11
1.5.1 Delimitación teórica	11
1.5.2 Delimitación espacial	11
1.5.3 Delimitación temporal	11
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO	12
2.1 Marco teórico.....	12
2.1.1 Variable 1: Gestión administrativa.....	12
A. Definición	12

B.	Dimensiones.....	14
C.	Indicadores.....	19
D.	Teorías.....	23
2.1.2	Variable 2: Satisfacción laboral del cliente interno.....	24
A.	Definición	24
B.	Dimensiones.....	26
C.	Indicadores.....	28
D.	Teorías.....	30
2.2	Antecedentes	32
A.	Antecedentes nacionales	32
B.	Antecedentes internacionales.....	34
2.3	Definiciones de términos básicos	36
CAPITULO III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....		38
3.1	Hipótesis	38
3.1.1	Hipótesis general	38
3.1.2	Hipótesis específicas	38
3.2	Definición conceptual de las variables.....	39
3.2.1	Variable 1: Gestión administrativa.....	39
3.2.2	Variable 2: Satisfacción del cliente interno	39
3.3	Operacionalización de las categorías.....	39
3.3.1	Variable 1: Gestión administrativa.....	39
3.3.2	Variable 2: Satisfacción del cliente interno	40
CAPITULO IV. DISEÑO METODOLÓGICO		41
4.1	Tipo de investigación	41
4.2	Diseño de investigación	41
4.3	Método de investigación	42
4.4	Población y muestra	42
4.4.1	Población.....	42
4.4.2	Muestra	42
4.5	Lugar de estudio	43
4.6	Técnicas e instrumento para la recolección de datos	43
4.6.1	Técnica	43
4.6.2	Instrumento.....	43
4.6.3	La confiabilidad.....	45
4.6.4	Validez del contenido.....	46
4.7	Análisis y procesamiento de datos	47

CAPITULO V. RESULTADOS.....	48
5.1 Resultados descriptivos	48
5.1.1 Análisis descriptivos de los resultados de la variable Gestión Administrativa	48
5.1.2 Análisis descriptivos de los resultados de la variable Satisfacción Laboral.....	52
5.2 Resultados Inferenciales	55
5.2.1 Prueba de normalidad.....	55
5.2.2 Prueba estadística en relación a la hipótesis general.....	55
5.2.3 Prueba estadística en relación a la hipótesis especifica 1	56
5.2.4 Prueba estadística en relación a la hipótesis especifica 2	57
5.2.5 Prueba estadística en relación a la hipótesis especifica 3	58
5.2.6 Prueba estadística en relación a la hipótesis especifica 4	59
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS	80

Lista de Tablas

Tabla 1	Definición operacional de la variable gestión administrativa	39
Tabla 2	Definición operacional de la variable satisfacción laboral del cliente interno	40
Tabla 3	Escala de los instrumentos	44
Tabla 4	Baremo de medición de la variable gestión administrativa y sus dimensiones	45
Tabla 5	Baremo de medición de la variable satisfacción del cliente interno y sus dimensiones.....	45
Tabla 6	Estadística de confiabilidad del instrumento de la variable Gestión administrativa	46
Tabla 7	Estadística de confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción laboral del cliente interno	46
Tabla 8	Consolidado de la validez de expertos	47
Tabla 9	Planeación	48
Tabla 10	Organización e integración	49
Tabla 11	Dirección	50
Tabla 12	Control	51
Tabla 13	Motivación Laboral.....	52
Tabla 14	Calidad de vida laboral.....	53
Tabla 15	Planes de Formación	54
Tabla 16	Prueba de normalidad.....	55
Tabla 17	Prueba de hipótesis general	56
Tabla 18	Prueba de hipótesis específica 1	57
Tabla 19	Prueba de hipótesis específica 2	58
Tabla 20	Prueba de Hipótesis específica 3.....	59
Tabla 21	Prueba de Hipótesis específica 4.....	60

Lista de Gráficos

Figura 1	Propuesta de etapas del proceso administrativo.....	13
Figura 2	Funciones de la gestión administrativa	14
Figura 3	Perfil del cliente interno actual	25
Figura 4	Distribución de frecuencia de la dimensión Planeación	48
Figura 5	Distribución de frecuencia de la dimensión Organización e integración.....	49
Figura 6	Distribución de frecuencia de la dimensión Dirección.....	50
Figura 7	Distribución de frecuencia de la dimensión Control	51
Figura 8	Distribución de frecuencia de la dimensión Motivación Laboral.....	52
Figura 9	Distribución de frecuencia sobre la dimensión Calidad de vida laboral.....	53
Figura 10	Distribución de frecuencia sobre la dimensión Planes de Formación	54

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente interno en el Hotel La Confianza, Lunahuaná, Cañete-2022. El enfoque de investigación adoptado fue cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptivo y correlacional, siguiendo el método hipotético deductivo. Se utilizó la técnica de encuesta con dos cuestionarios, uno para cada variable. La muestra consistió en los 16 trabajadores que formaban parte de los clientes internos del Hotel La Confianza, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico basado en el conocimiento y el criterio del investigador. Los resultados de la investigación respaldaron la hipótesis general, revelando una relación significativa entre las variables, con un valor de significancia de 0.01, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación. Además, se demostró una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel La Confianza mediante el coeficiente de correlación R de Pearson. Se concluye que, estos hallazgos subrayan la importancia de mejorar la gestión administrativa con un enfoque en el empleado como cliente interno, ya que esto puede tener un impacto positivo en el logro de los objetivos organizacionales. Estas implicaciones no solo son relevantes para el hotel objeto de estudio, sino que resaltan la importancia de una administración eficaz en el conjunto de la industria hotelera para lograr el éxito y conservar la competitividad en el mercado.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción del cliente interno, planeación, organización e integración, dirección, control.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and internal customer satisfaction at Hotel La Confianza, Lunahuaná, Cañete-2022. The research approach adopted was quantitative, with a non-experimental cross-sectional design of a descriptive and correlational nature, following the deductive hypothetical method. The survey technique was used with two questionnaires, one for each variable. The sample consisted of the 16 employees who were part of the internal customers of Hotel La Confianza, selected through a non-probabilistic sampling method based on the researcher's knowledge and judgment. The results of the research supported the general hypothesis, revealing a significant relationship between the variables, with a significance value of 0.01, leading to the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the research hypothesis. Furthermore, a moderate positive correlation between administrative management and internal customer job satisfaction at Hotel La Confianza was demonstrated through the Pearson correlation coefficient. In conclusion, these findings emphasize the importance of improving administrative management with a focus on the employee as an internal customer, as this can have a positive impact on achieving organizational objectives. These implications are not only relevant to the studied hotel but also highlight the importance of effective management across the entire hotel industry to achieve success and maintain competitiveness in the market.

Keywords: Administrative management, internal customer satisfaction, planning, organization and integration, leadership, control.

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del cliente interno reviste una importancia fundamental en el entorno empresarial actual. Entender cómo la administración de una organización afecta la satisfacción de sus propios empleados es esencial, ya que empleados satisfechos suelen ser más comprometidos, productivos y leales. La gestión administrativa eficaz, que incluye aspectos como la planificación, organización, dirección y control, puede influir directamente en el bienestar laboral y, por ende, en el rendimiento de los empleados. Además, en un mercado altamente competitivo, la retención de talento se ha convertido en un desafío clave, y la satisfacción laboral es un factor determinante en la retención de empleados talentosos. Por lo tanto, investigar y comprender a fondo esta relación contribuye a mejorar la eficiencia organizativa y a mantener la competitividad en el mercado actual.

El propósito central de este estudio radica en investigar y esclarecer la interconexión entre la gestión administrativa y la satisfacción experimentada por el cliente interno en el Hotel La Confianza, ubicado en Lunahuaná durante el año 2022. Esta investigación busca comprender en profundidad cómo la forma en que se gestiona administrativamente esta organización se relaciona directamente con el nivel de satisfacción que experimentan sus empleados. Más allá de este objetivo, el estudio también persigue identificar áreas de mejora potencial en la gestión administrativa, destacar la importancia de una administración eficiente y su impacto en la retención de talento, así como proporcionar información valiosa para la toma de decisiones que contribuyan a fortalecer la competitividad del hotel en el mercado actual.

El trabajo se ha estructurado por secciones. Comienza con el Capítulo I, "Planteamiento del Problema", donde se describe la realidad problemática, se formula el problema general y los problemas específicos, se establecen los objetivos generales y específicos, y se justifica la relevancia teórica, práctica y metodológica del estudio. También se delimita la investigación en términos teóricos, espaciales y temporales. El Capítulo II, "Marco Teórico y Empírico", presenta el marco teórico que sustenta la investigación, abordando las variables de gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno.

Se incluyen antecedentes relevantes y definiciones de términos clave. El Capítulo III, "Hipótesis y Variables", se enfoca en la hipótesis general y específicas de la investigación, así como en las definiciones conceptuales de las variables y su operacionalización. En el

Capítulo IV, "Diseño Metodológico", se detalla el tipo de investigación, el diseño, el método, la población y muestra, el lugar de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y se aborda la confiabilidad y validez de los mismos. El Capítulo V, "Resultados", describe los resultados descriptivos de las variables y presenta los resultados inferenciales, incluyendo pruebas estadísticas en relación a las hipótesis. Finalmente, el trabajo concluye con el Capítulo VI, que abarca la discusión de los resultados, conclusiones obtenidas, recomendaciones derivadas de la investigación, referencias bibliográficas utilizadas y los anexos que complementan el estudio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Los gerentes empresariales desempeñan una función fundamental, la de ejercer la dirección administrativa de una organización. Su labor consiste en garantizar una utilización adecuada de los recursos y asegurar la efectividad en el flujo de información (González et al., 2020). Para lograrlo, se encargan de supervisar que todos los procesos y recursos contribuyan de manera cohesiva al logro de los objetivos de la empresa, al mismo tiempo que trabajan en la reducción de los posibles riesgos que podrían afectar estos objetivos (Orellana et al., 2019). Esto implica una gestión eficiente en la atención al cliente y una cuidadosa organización de la información y los recursos, creando así las condiciones propicias para alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva (López, 2021).

La influencia de la gestión administrativa también se manifiesta en los servicios proporcionados al cliente interno de la empresa, un grupo crucial en sectores como en hotelería. En este ámbito, el cliente interno asume un papel fundamental, especialmente en hoteles. Esto se debe a que un hotel no comercializa un producto físico específico, sino más bien experiencias. Estas experiencias se generan a través de la interacción de múltiples elementos, siendo la calidad del servicio el factor más destacado y, al mismo tiempo, desafiante de conseguir.

La calidad del servicio se construye en la relación de persona a persona, buscando la plena satisfacción del huésped durante su estancia. Por esta razón, es esencial mantener al personal del hotel con un alto nivel de satisfacción personal. Aquí es donde la administración desempeña un papel de gran relevancia.

A nivel mundial, el sector turístico se presenta como una vía para superar la crisis económica generada en los últimos años debido a la paralización ocasionada por la pandemia. En este contexto, es preocupante observar que las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Bogotá a menudo se encuentran en manos de administradores que enfrentan dificultades para evaluar nuevas oportunidades de desarrollo y expansión debido a la falta de experiencia (Pérez et al., 2018).

Vivimos en una época caracterizada por la creación de entornos altamente competitivos y en constante evolución. En consecuencia, las organizaciones deben adoptar sistemas de gestión que les permitan adaptarse ágilmente a los cambios en el comportamiento del consumidor. Este consumidor actual se vuelve cada vez más exigente y demanda servicios altamente personalizados (Viera, 2019). Por ende, resulta de suma importancia que la gestión gerencial se centre en garantizar la supervivencia, impulsar el crecimiento, optimizar el clima laboral y lograr rendimientos financieros, en beneficio del progreso en la industria hotelera (Troya, 2020).

En un mundo cada vez más globalizado y con una gran accesibilidad a la tecnología, las empresas buscan implementar sistemas de gestión que permitan un mayor control de la información de sus clientes. Esto, a su vez, les permite desarrollar estrategias desde el acercamiento inicial hasta la fidelización (Guillen y Paredes, 2019). Sin embargo, es importante destacar que muchas empresas priorizan al cliente externo, lo que puede llevar a que los empleados busquen oportunidades laborales que ofrezcan un mejor desarrollo profesional. En respuesta, algunas empresas también están implementando estrategias enfocadas en el cliente interno (Gil y Ospina, 2018).

En este contexto la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2022), define esta actividad como un fenómeno que abarca aspectos sociales, culturales y económicos y que implica que individuos se trasladen a naciones o áreas diferentes a su lugar de origen por razones personales, laborales o comerciales. Por tanto, podemos afirmar que el turismo, sea cual sea la modalidad, siempre va a generar, directa o indirectamente ingresos en la comunidad receptora, ya que las personas que se desplacen necesitarán de distintos elementos como, establecimientos donde pernoctar, alimentarse, o divertirse, entre otros. Considerando esto, Moreno (2010) menciona que, el turismo promueve el crecimiento económico de la mano de la inversión local, lo que se refleja en el aumento de empleo y el desarrollo de otras actividades.

Desde finales de 2019, el mundo se ha visto afectado por la pandemia de COVID-19, impactando de manera contundente en diversos sectores, siendo el turismo uno de los más perjudicados. Las medidas y restricciones implementadas en numerosos países en respuesta a este virus resultaron en una drástica disminución del flujo de visitantes a nivel global. A pesar de los desafíos vividos, el sector turístico ha presentado signos de recuperación en términos estadísticos. Según la OMT (2021), el turismo a nivel mundial registró un aumento del 4% en comparación con 2020, con 415 millones de llegadas de turistas en contraste con los 400 millones del año anterior. Sin embargo, es importante notar

que las cifras de llegadas de turistas internacionales aún se mantienen un 72% por debajo de los niveles registrados en 2019, previos a la pandemia.

Los expertos confían en que la rápida expansión de la vacunación y la eliminación progresiva de restricciones, junto con una comunicación transparente sobre los protocolos de viaje, desempeñarán un papel fundamental en la restauración de la confianza de los viajeros y en la consecuente recuperación sostenible del turismo internacional. Aunque en el presente el turismo interno ha emergido como el principal catalizador de la recuperación del sector, se prevé que las tendencias se centren en el turismo rural y las experiencias relacionadas con la naturaleza, según señala la OMT (2022).

A nivel nacional, particularmente en el ámbito hotelero, la prosperidad de este sector se encuentra intrínsecamente vinculada al flujo de turistas, ya sean estos locales o extranjeros. En consecuencia, adquiere una importancia fundamental el conocimiento y análisis de las tendencias y previsiones proporcionadas por los expertos en la industria.

En el Perú, se destaca la presencia de cadenas hoteleras tanto nacionales como internacionales de renombre, como Casa Andina, Marriott y Hilton, entre otras. Estas empresas, en virtud de su cultura organizativa, se erigen como líderes en el sector y son reconocidas como entidades sobresalientes en términos laborales. En este sentido, resaltan por ser consideradas entre las mejores compañías para trabajar en su campo. A fin de evaluar y calificar estas condiciones, empresas como "Great Place To Work" desempeñan un papel crucial. Se trata de una entidad global que investiga, asesora y capacita a organizaciones con el objetivo de maximizar sus resultados, priorizando especialmente el bienestar del personal. Año tras año, esta institución compila un listado de las empresas más confiables para laborar, donde se incluyen los hoteles previamente mencionados.

No obstante, es relevante señalar que en el contexto peruano existe un desafío significativo. Según Bances (2018), aproximadamente el 60% de las empresas en el país enfrentan dificultades para retener a su talento humano, lo que conlleva a pérdidas económicas para estas organizaciones. Este fenómeno les impulsa a incurrir en gastos considerables en la selección y formación de nuevo personal para cubrir estas vacantes.

Lunahuaná, distrito reconocido como la capital turística de la provincia de Cañete, se encuentra situado en la región Lima – provincias, a una distancia de 3 horas de la capital del Perú. A lo largo de la década de los 90, esta ciudad ha experimentado un notable crecimiento económico gracias al florecimiento del turismo. Este impulso inició con la pavimentación de la carretera desde la capital y la implementación de servicios esenciales como la

electricidad y las comunicaciones, lo que atrajo a las primeras agencias de viaje a establecerse en la zona.

El flujo turístico hacia este distrito proviene principalmente por su clima atractivo y la amplia variedad de actividades que se pueden disfrutar allí, como deportes de aventura, experiencia culinaria, exploración arqueológica, visitas a bodegas y viñedos, entre otras (Fuller, 2010). A medida que los años han transcurrido, la oferta hotelera ha experimentado un notable crecimiento. No obstante, a pesar de esta evolución en el ámbito turístico, persiste una carencia en cuanto a la cultura de la eficiente gestión de sus recursos (Álvarez y Soto, 2022).

La expansión de este sector debe ir de la mano con una mejora sustancial en los procesos administrativos, asegurando un control y manejo adecuado de los recursos, tanto tangibles como humanos. Es imperativo evolucionar más allá de las prácticas empíricas que posiblemente caracterizaron los inicios de estas empresas hoteleras en el pasado. Un aspecto igualmente esencial es la sincronización entre la relación calidad-precio y el nivel de servicio ofrecido, tanto para los clientes externos como internos.

Ubicado en el anexo de Catapalla, en el distrito de Lunahuaná, el Hotel La Confianza se distingue por su estilo ecológico y campestre. Las llamativas habitaciones en forma de cabaña y el entorno natural que las rodea capturan la atención de los visitantes. Para aquellos que buscan una pausa de la rutina y el ajetreo de la ciudad, este hotel ofrece una oportunidad magnífica para liberar el estrés.

El Hotel La Confianza ha cosechado sellos de excelencia y un aumento en su popularidad. Por ejemplo, ha sido galardonado con el sello Traveler's Choice, otorgado anualmente por la prestigiosa plataforma de reservas TripAdvisor. Este reconocimiento posiciona al hotel como el más popular entre 18 establecimientos en Lunahuaná, gracias a los elogios que dejan los huéspedes que han disfrutado de su estadía. Estos comentarios elogian no solo la infraestructura, sino también la gastronomía, la atención brindada y los protocolos de bioseguridad implementados.

Por esta razón, esta investigación se enfoca en analizar la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, seleccionando este lugar debido a su destacada posición en Lunahuaná y a su fase actual de expansión. Los resultados obtenidos tendrán un impacto significativo en la toma de decisiones estratégicas, orientadas a lograr los objetivos de la empresa. En este proceso, el personal desempeña un papel crucial, ya que su desempeño puede influir en la creación de experiencias memorables y positivas para los huéspedes.

Si un colaborador no experimenta satisfacción en su entorno laboral, es altamente probable que la empresa no logre cumplir con los estándares requeridos para ofrecer un servicio de calidad. Además, si la gestión administrativa se encuentra debilitada, esto repercutirá en la insatisfacción del equipo interno de trabajo. Por lo tanto, abordar eficazmente tanto la gestión administrativa como la satisfacción laboral es fundamental para asegurar un nivel óptimo de calidad en el servicio y mantener la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la planeación se relaciona con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre organización y la Satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?

¿Cómo se relaciona la dirección y la Satisfacción del interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?

¿De qué manera el control se relaciona con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación entre la planeación y la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

Determinar la relación que existe entre organización y la Satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

Establecer la relación entre la dirección y la Satisfacción del interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

Determinar la relación entre el control y la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

La gestión administrativa y la satisfacción laboral fueron temas ampliamente estudiados en el campo de la administración y la psicología organizacional. No obstante, existió una necesidad de profundizar en la comprensión de estos conceptos en el contexto específico de la industria hotelera. Este estudio se justificó teóricamente al proporcionar una base sólida para la investigación, al explorar y aplicar teorías y modelos existentes en el campo de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en el entorno específico del Hotel La Confianza. Al analizar estos aspectos teóricos, se buscó generar conocimiento que pudiera ser útil para mejorar la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los empleados del hotel, así como para enriquecer la literatura académica relacionada con este tema.

1.4.2 Justificación práctica

La industria hotelera se caracteriza por ser altamente competitiva y dependiente de la calidad del servicio ofrecido por su personal. La gestión administrativa efectiva y la satisfacción laboral de los empleados son factores clave para alcanzar un alto nivel de calidad en el servicio y garantizar la satisfacción de los clientes. Al haber llevado a cabo este estudio en el Hotel La Confianza, se buscó otorgar una contribución tangible al sector hotelero al haber identificado las áreas de oportunidad en cuanto a la gestión administrativa y la satisfacción laboral del cliente interno. Los resultados obtenidos se presentaron como una base sobre la cual se podrían implementar estrategias y prácticas de gestión más eficaces. Este enfoque permitiría mejorar el entorno laboral y aumentar la satisfacción de los empleados. A su vez, estos avances podrían reflejarse en una mayor calidad del servicio brindado y en una experiencia positiva para los clientes.

1.4.3 Justificación metodológica

La metodología utilizada en esta investigación se justifica por su enfoque cuantitativo, el cual permite recopilar datos objetivos y medibles sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del cliente interno. El uso de un cuestionario como instrumento de recolección de datos proporciona eficiencia en la obtención de respuestas de una muestra representativa de empleados,

permitiendo analizar las percepciones y opiniones de manera sistemática. Además, al emplear preguntas estructuradas y escalas de medición, se obtendrá información estandarizada que facilitará el análisis estadístico y la comparación de resultados. Esta metodología brinda una base sólida para obtener resultados confiables y relevantes, contribuyendo así a un conocimiento más preciso y fundamentado sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el contexto específico del Hotel La Confianza en Lunahuaná durante el año 2022.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación teórica

La presente investigación sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno del Hotel La Confianza se enmarca dentro del ámbito de la gestión hotelera y los estudios organizacionales. Desde una perspectiva teórica, se analizaron los conceptos y modelos relacionados con la gestión de recursos humanos, la satisfacción laboral, el clima organizacional y la calidad de servicio en el contexto hotelero. Se utilizaron marcos teóricos y estudios previos relevantes para fundamentar el análisis de los datos recopilados y proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Hotel La Confianza.

1.5.2 Delimitación espacial

Esta investigación se llevó a cabo en el Hotel La Confianza, ubicado en Lunahuaná. Esta es una localidad situada en la provincia de Cañete, Perú. El Hotel La Confianza es uno de los establecimientos más destacados de la zona y se ha seleccionado como el objeto de estudio para analizar la gestión administrativa y la satisfacción laboral de su cliente interno, considerando su entorno laboral, sus políticas de gestión y la satisfacción laboral de sus empleados en este contexto durante el año 2022.

1.5.3 Delimitación temporal

La delimitación temporal de esta investigación abarca el año 2022. Durante este período, se examinó la gestión administrativa y la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel La Confianza en Lunahuaná. Se recopilaron datos a lo largo de todo el año para obtener una perspectiva completa de las prácticas de gestión y la percepción de los empleados en relación con su satisfacción laboral durante ese período específico.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 *Variable 1: Gestión administrativa*

A. *Definición*

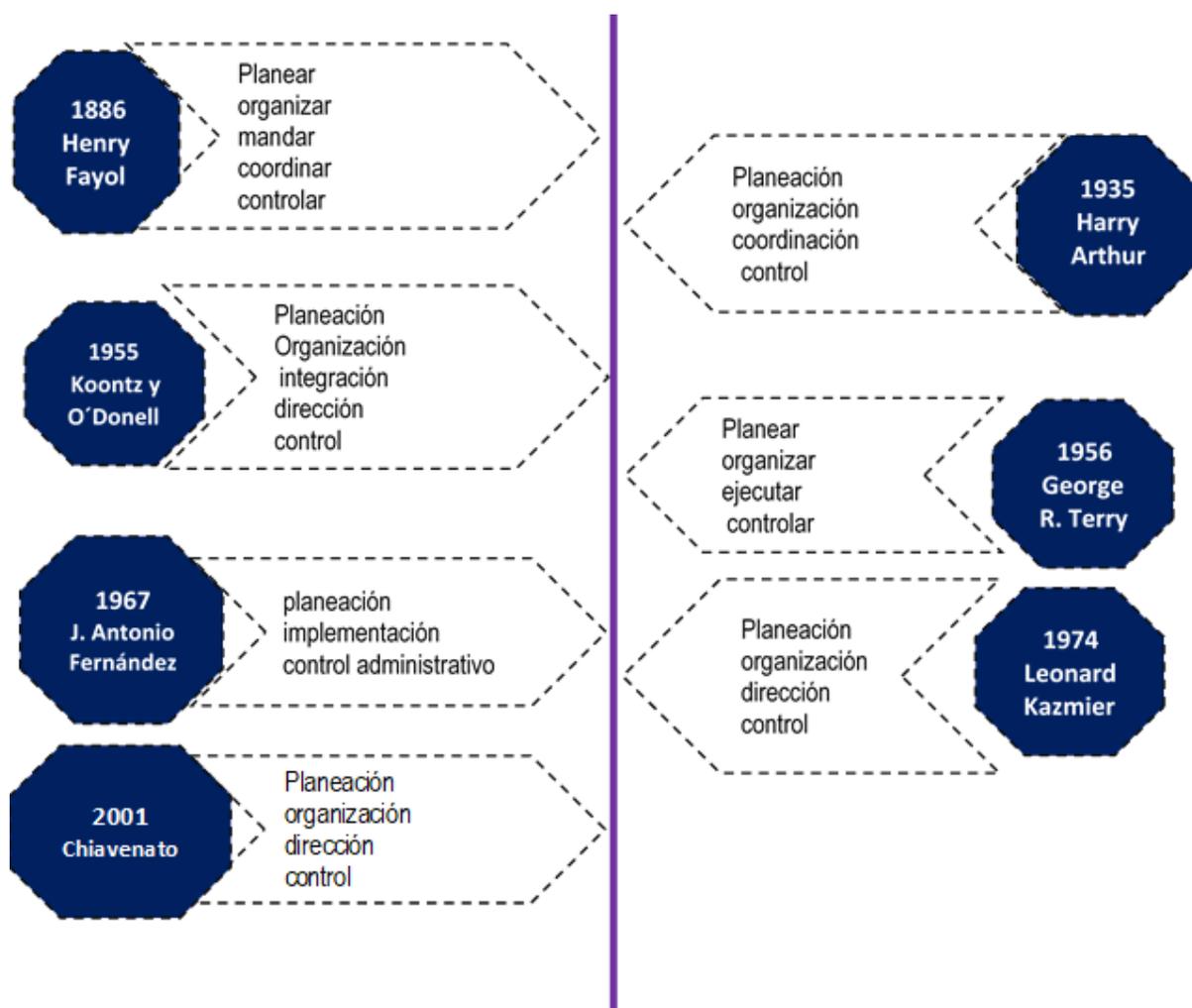
La gestión administrativa es un concepto clave en el ámbito empresarial y organizacional, que implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos establecidos. Diversos autores han realizado importantes contribuciones en la definición de este concepto. Según Henry Fayol, considerado uno de los padres de la teoría clásica de la administración, la gestión administrativa es el acto de prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar los esfuerzos de los individuos en una organización para alcanzar un objetivo común (Fayol, 1916). Por otro lado, el padre de la administración moderna, define la gestión administrativa como el arte de hacer que las personas trabajen juntas de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos de la organización (Drucker, 1954). Estas perspectivas, junto con las de otros autores, han sentado las bases teóricas y prácticas de la gestión administrativa.

La gestión administrativa tiene un “carácter sistémico” (Briones, 2017), que emplea métodos y recursos prácticos con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidos de manera efectiva (Mora et al., 2016) y, está compuesta por varias funciones: la planeación, la organización, la dirección, la integración del personal y el control, que no funcionan por separado, sino que cada una de ellas están relacionadas con las demás (Viera, 2019). Por ello, es un factor primordial de toda la empresa, y si se realiza una buena gestión dentro de la organización esta crece, pero si se realiza una mala gestión la empresa decaerá (Mora et al., 2016), considerando que estas tienen permanencia en el tiempo si obtiene beneficios que le permitan crecer y desarrollarse, si no los tiene no tendrá la capacidad de medirse frente a otras empresas que tengan el mismo rubro, por ello es necesario revisar de manera permanente sus actividades y procesos que le permitan concretar sus objetivos (Trujillo, 2012).

Es importante resaltar que “para concebir el papel de la gestión en el mundo de la empresa es esencial comprender que las personas tienen una naturaleza orgánica en vez de mecánica” (Rubio, 2019, p. 15), deberá esforzarse por "integrar la empresa en la comunidad en la que opera, operando de manera coherente con los valores, creencias y tradiciones de esa sociedad. De manera que sea vista como un componente vital por parte de la población que reside en esa localidad" (Guevara, 2018).

Han sido diversos autores quienes han establecido que la gestión administrativa comprende ciertas etapas que permitirán su concreción, así lo podemos visualizar en la figura 1.

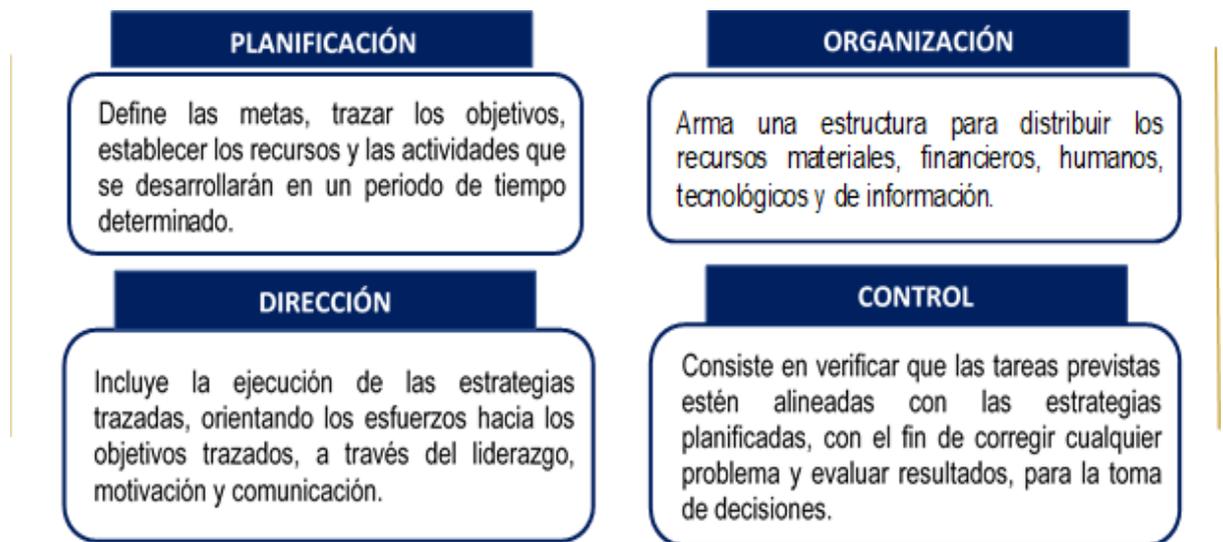
Figura 1
Propuesta de etapas del proceso administrativo



Nota: Adaptado de “Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta” (Briones, 2017).

A continuación, se presenta los aspectos que contempla cada una de las funciones de la gestión administrativa:

Figura 2
Funciones de la gestión administrativa



Nota: Adaptado del Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo (González et al., 2020).

B. Dimensiones

Planeación

La planeación es una función fundamental dentro de la gestión administrativa, que juega un papel crucial en la dirección y el éxito de las organizaciones. Se trata de un proceso estratégico mediante el cual se establecen metas, se determinan los cursos de acción y se definen los recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos. Esta proporciona un marco estructurado para la toma de decisiones y la asignación eficiente de recursos, permitiendo a las organizaciones adaptarse al entorno cambiante y enfrentar los desafíos de manera efectiva. Así tenemos a Barriga (2006), nos menciona que planificar es el proceso por el cual la organización va a saber y obtener los recursos que debe utilizar, los miembros del equipo sabrán que tareas desempeñar y los directivos tomarán decisiones congruentes con los objetivos empresariales. Es la toma de decisiones anticipada, visualizando un futuro deseado, predeterminando las acciones para alcanzar la meta.

Por otro lado, la planificación no es un proceso ocasional ni aleatorio, además, debe ser vigilada, revisada y modificada periódicamente según los resultados

obtenidos. Mintzberg (1994), resalta la importancia de no considerar la planeación como un proceso lineal y racional, sino más bien como un proceso dinámico y complejo. Según él, implica la toma de decisiones en un contexto incierto y en constante cambio, donde es fundamental la adaptabilidad y flexibilidad para aprovechar las circunstancias cambiantes y las oportunidades que surgen en el entorno empresarial. Consiste en establecer objetivos e identificar los medios más apropiados para lograrlos (Dessler, 2015). En esta definición se destaca la estrecha relación entre el establecimiento de metas y la elección de los recursos y estrategias adecuadas para alcanzar dichos objetivos.

En conclusión, la planeación desempeña un papel fundamental en la gestión administrativa, al proporcionar una dirección clara y estratégica para las organizaciones. A través de ella se establecen metas y se trazan los caminos necesarios para alcanzarlas, teniendo en cuenta los recursos disponibles y el entorno cambiante. Además, permite a las organizaciones anticiparse a los desafíos, tomar decisiones informadas y aprovechar las oportunidades que se presentan. Al ser un proceso dinámico y adaptable, se convierte en una herramienta vital para la gestión eficiente y efectiva de las organizaciones, contribuyendo a su crecimiento, éxito y sostenibilidad a largo plazo.

Organización

La organización desempeña un papel fundamental en la gestión administrativa al establecer la estructura y coordinación eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros de una entidad con el objetivo de alcanzar metas y objetivos establecidos. Mediante esta, se definen los roles y responsabilidades, se establecen canales de comunicación y se diseñan los procesos y procedimientos necesarios para garantizar un funcionamiento efectivo de la organización. De esta manera permite optimizar los recursos disponibles, asegurando una distribución adecuada de tareas y facilitando la colaboración y el logro de resultados en un entorno dinámico y competitivo. Según Mero (2018), responde a la pregunta ¿cómo se va hacer?, para volver a la empresa competitiva se debe contar con una estructura organizativa que cuente con una visión holística de la empresa, pudiendo integrar todos los elementos que la componen y obtener el mayor rendimiento mediante el uso reducido de recursos. La premisa es que la administración pueda alcanzar los objetivos empresariales encargados.

Mintzberg (2012), ha llevado a cabo investigaciones detalladas sobre la estructura organizativa y diversos modelos de organización. Su enfoque se concentra en cómo las organizaciones se estructuran y cómo esta estructura impacta en su rendimiento. Él defiende la idea de que las organizaciones son sistemas complejos y que su estructura debe ser flexible y adaptable para hacer frente a los desafíos del entorno. Mientras que Morgan (2016), ha investigado a fondo los aspectos simbólicos y culturales de la organización. Su enfoque se fundamenta en la metáfora de la organización como un sistema simbólico, donde los rituales y las narrativas desempeñan un papel crucial en la construcción de la identidad organizativa y en la forma en que las personas interactúan entre sí. Resalta la importancia de comprender la cultura organizativa y su influencia en el comportamiento y las dinámicas internas.

En conclusión, la organización emerge como una función crítica en el ámbito de la gestión administrativa, siendo fundamental para el logro de los objetivos y el éxito de una entidad. A través de la estructuración eficiente de recursos y la coordinación adecuada de actividades. Tal como señala Sinek (2016), una organización eficientemente estructurada se caracteriza por fomentar una cultura en la que prevalece la colaboración, la comunicación clara y la definición precisa de roles y responsabilidades.

Integración

La integración, como una de las funciones fundamentales de la gestión administrativa, juega un rol crucial en la coordinación y unificación de los distintos componentes y recursos de una organización. En un entorno empresarial cada vez más complejo y globalizado, se vuelve un factor determinante para alcanzar los objetivos organizacionales. Según Kotter (2014), en pleno siglo XXI, resulta imprescindible para el éxito de una organización lograr una integración efectiva de personas, procesos y tecnología. Este enfoque se considera fundamental para garantizar el desempeño óptimo y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Esta implica la convergencia y armonización de diversas áreas, departamentos y funciones dentro de una organización. Follett (2018), sostiene que lograr una integración efectiva de todas las partes de la organización es esencial para alcanzar una cooperación armónica y un alto nivel de desempeño. Asimismo, Ulrich (2016), resalta la importancia de la unión de los recursos humanos con las estrategias de negocio para construir una ventaja competitiva sostenible. Por su parte, Katz (2015),

destaca que la integración de las habilidades y capacidades individuales es fundamental para el éxito de los equipos y el logro de los objetivos organizacionales. Estas citas subrayan la relevancia estratégica y fundamental de la integración en términos de lograr la cooperación, la alineación estratégica y un rendimiento óptimo en una organización.

En resumen, la integración se presenta como una función fundamental en la gestión administrativa, ya que permite unir y coordinar los diversos elementos y recursos de una organización para lograr sinergia y un rendimiento óptimo. Como menciona Senge (2012), es fundamental lograr una integración efectiva de sistemas y procesos con el fin de promover el aprendizaje organizacional y la capacidad de adaptación. Este autor resalta su papel clave en fomentar la colaboración, el aprendizaje y la capacidad de adaptación en un entorno empresarial en constante cambio que le permita maximizar su potencial y afrontar los desafíos de manera más efectiva, impulsando su crecimiento y competitividad.

Dirección

La dirección, como una de las funciones esenciales en el ámbito de la gestión administrativa, juega un rol fundamental en la consecución de los objetivos organizacionales. Su tarea consiste en liderar, orientar y coordinar a los miembros de una organización con el propósito de alcanzar metas y optimizar el rendimiento. Esta parte del proceso administrativo consta de varios elementos muy importantes que van a involucrar al cliente interno y la operatividad. Según Zamora et al. (2018), estos son: (i) Toma de decisiones: decidir el trayecto o las alternativas, ante un problema poder elegir la mejor alternativa. (ii) Integración: se refiere al cliente interno, reclutamiento adecuado a la organización, ambientarlos y capacitarlos en las tareas que se les demandará. (iii) Motivación: parte más compleja de la dirección, ya que depende de este elemento que las tareas o funciones se lleven a cabo conforme los patrones y conductas establecidos previamente. (iv) Comunicación: traslado y uso adecuado de la información entre los canales y (v) Supervisión: asegurarse de que los colaboradores realicen las actividades de la forma en la que se encargaron.

La dirección, como una de las funciones primordiales de la gestión administrativa, ha sido objeto de análisis por parte de diversos autores. Según Robbins (2017), su efectividad implica ejercer influencia sobre las actitudes y conductas de los miembros de la organización con el fin de obtener resultados

positivos. Siguiendo esta línea de pensamiento Edmondson (2019), sostiene que su éxito implica establecer un entorno de trabajo seguro y colaborativo que fomente la innovación y el aprendizaje. Kotter (2018), enfatiza que, se basa en la capacidad de comunicar una visión inspiradora y movilizar a las personas en torno a ella. Estos autores resaltan su importancia como un proceso que implica influencia, la creación de un entorno de trabajo positivo y la comunicación efectiva para lograr resultados exitosos en una organización.

En resumen, la dirección juega un papel esencial en la gestión administrativa al lograr los objetivos organizacionales y crear un entorno de trabajo productivo y colaborativo. Según Drucker (2015), un experto en administración, la dirección efectiva se trata de obtener resultados junto con otros, destacando la importancia del liderazgo y la colaboración para alcanzar el éxito organizacional. Además, Kotter (2018) añade que, una dirección sólida y bien orientada permite aprovechar el potencial de los individuos, establecer una cultura organizacional sólida y adaptarse a los desafíos del entorno empresarial en constante cambio.

Control

En el ámbito de la gestión administrativa, el control se revela como una función esencial para asegurar el logro de los objetivos organizacionales y el correcto funcionamiento de una empresa. Consiste en supervisar y evaluar el rendimiento de las actividades y procesos, así como en corregir desviaciones y adoptar medidas correctivas cuando sea necesario. Mero (2018), señala que aquí se supervisa las actividades y evalúa rendimientos; por lo que deben existir estándares, los cuales son establecidos durante la planificación, para seguir el camino hacia los objetivos propuestos. Además, durante este proceso es posible la corrección de errores y planificar las acciones a seguir para evitar cualquier desviación del camino trazado previamente.

Diversos autores han profundizado en su relevancia y aplicación en las organizaciones modernas. Según Anthony et al. (2019), desempeña un papel fundamental en la medición y evaluación del rendimiento organizacional, garantizando el cumplimiento de los objetivos establecidos y la adopción de acciones correctivas cuando sea preciso. De manera similar, Hansen y Mowen (2018), sostienen que desempeña un papel crucial al asegurar la eficiencia y efectividad de las operaciones, posibilitando la toma de decisiones fundamentada en información

fiable. Horngren et al. (2016), señalan que desempeña una función vital en la gestión de riesgos y la prevención de posibles pérdidas. Estas perspectivas subrayan la importancia del control como una herramienta esencial en la gestión administrativa para asegurar el logro de metas, la toma de decisiones informada y la gestión de riesgos.

En resumen, el control es una función crítica en la gestión administrativa que permite evaluar el desempeño, garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, y gestionar los riesgos de manera efectiva. Anthony (2015), destaca que el control es el timón que guía a la organización hacia el logro de sus objetivos. Es una herramienta estratégica que facilita la toma de decisiones basadas en información confiable, la corrección de desviaciones y el aseguramiento de un rendimiento óptimo en un entorno empresarial competitivo.

C. *Indicadores*

Misión

La misión de una organización es un indicador crucial para evaluar la eficacia de su gestión administrativa. Según Correa (2020), desempeña un papel fundamental al brindar una visión precisa y consistente de los objetivos y propósitos de una entidad, actuando como una referencia que orienta la toma de decisiones y la asignación de recursos. De manera similar, Zambrano et al. (2019) sostienen que, juega un papel crucial al delinear la identidad y el propósito de la organización, estableciendo la dirección estratégica y asegurando la alineación de todos los miembros en sus esfuerzos. Además, Jáuregui (2021), destaca que claramente establecida tiene el potencial de inspirar a los empleados y fomentar un sentimiento de pertenencia, lo cual se traduce en un rendimiento organizacional sólido. Estas perspectivas resaltan la relevancia de una misión definida y enfocada en alcanzar los objetivos organizacionales, lo cual constituye un indicador crucial para evaluar la eficacia de la administración gerencial (Cao y Duca, 2014).

Visión

La visión de una organización se presenta como otro indicador valioso para evaluar la gestión administrativa. Según Uribe (2006), una visión valiente y persuasiva tiene el potencial de inspirar y motivar a los miembros de la organización, alineando sus esfuerzos hacia la consecución de un futuro deseado. Asimismo, Rodríguez y Chávez (2015), sostiene que definida y compartida ofrece un marco

estratégico que guía las decisiones y acciones en todos los niveles de la organización. Mulet (2003), destaca que la visión posibilita que los líderes anticipen los cambios y desafíos, fomentando la adaptabilidad y la innovación en la organización. Estas perspectivas resaltan la relevancia de una visión inspiradora y alineada con los objetivos estratégicos, lo cual se convierte en un indicador fundamental para evaluar la eficacia de la gestión administrativa.

Manual de organización y funciones

El Manual de Organización y Funciones (MOF) emerge como un indicador relevante para evaluar la gestión administrativa. Según Merma (2018), posibilita la creación de una estructura organizativa transparente y la definición precisa de las responsabilidades y funciones de cada área, lo cual contribuye a una gestión más eficiente y efectiva. De igual manera, Pérez et al. (2018), sostienen que simplifica la coordinación interna, agiliza la toma de decisiones y permite una asignación de recursos ordenada y sistemática. Además, destaca que fomenta la transparencia y el control al establecer normas y directrices claras para el desarrollo de las actividades organizativas, promoviendo así la rendición de cuentas y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Estas perspectivas resaltan su relevancia como una herramienta que aporta estructura, claridad y organización en la gestión administrativa, siendo un indicador esencial para evaluar su eficacia (Ramírez, 2021).

Staff

El staff o equipo de trabajo se presenta como otro indicador valioso para evaluar la gestión administrativa. Según Robbins y Coulter (2018), contar con uno competente y comprometido resulta esencial para alcanzar una gestión administrativa efectiva y cumplir los objetivos organizacionales de manera exitosa. Asimismo, Katz y Kahn (1978), señalan que la eficiencia y eficacia de las operaciones organizacionales se ven directamente influenciadas por la calidad y habilidades del equipo de trabajo. Además, Lussier y Achua (2020), destacan que bien entrenado y motivado desempeña un papel fundamental en fomentar la innovación y en adaptarse a los cambios del entorno. Estas perspectivas resaltan la relevancia del equipo de trabajo como un elemento crucial para evaluar la efectividad de la gestión administrativa (Hitt et al., 2021).

Capacitaciones

Las capacitaciones se presentan como otro indicador valioso. Según Noé (2019), dotan a los empleados de los conocimientos y habilidades requeridos para

realizar sus tareas de manera eficiente, lo cual resulta en una mejora del rendimiento y los resultados organizacionales. Latham y Pinder (2018), señalan que estimulan el crecimiento profesional y la adquisición de habilidades adicionales, fortaleciendo la competitividad de la organización en un entorno dinámico. Tannenbaum et al. (2020), destacan que realizar inversiones en capacitaciones evidencia el compromiso de la organización con el crecimiento y desarrollo de su personal, lo cual a su vez genera un impacto positivo en la retención y motivación de los empleados. Estas perspectivas resaltan la relevancia de las capacitaciones como un elemento clave para evaluar la efectividad de la gestión administrativa de manera significativa (Salas et al., 2021).

Indicadores financieros

Los indicadores financieros se presentan como otro indicador valioso para evaluar la gestión administrativa. Según Brigham y Ehrhardt (2018), ofrecen una evaluación imparcial del rendimiento económico de la organización, permitiendo analizar su rentabilidad, capacidad de liquidez y eficiencia en el manejo de los recursos. Además, Ross et al. (2019) señalan que desempeñan un papel fundamental como herramientas esenciales para supervisar el estado financiero de la organización y tomar decisiones fundamentadas en cuanto a la asignación de recursos. Asimismo, Gitman et al. (2021) destacan que facilitan la identificación de áreas que requieren mejoras y permiten tomar acciones correctivas para optimizar el desempeño financiero. Estos aspectos resaltan la importancia fundamental de los indicadores financieros como elementos esenciales para evaluar la efectividad de la gestión administrativa de manera significativa (Hansen et al., 2020).

Indicadores de productividad

Los indicadores de productividad se presentan como otro indicador valioso para evaluar la gestión administrativa. Según Slack et al. (2018), posibilitan la evaluación de la eficiencia y efectividad de los procesos organizacionales al analizar la correlación entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. Además, Chase et al. (2019) señalan que estos indicadores ofrecen una perspectiva precisa del rendimiento de la organización en relación a la producción, el tiempo, la calidad y los costos. Asimismo, Bhagwat et al. (2020) destacan que son útiles para detectar áreas de oportunidad y tomar medidas encaminadas a mejorar la eficiencia y el rendimiento general de la organización. Estas perspectivas enfatizan la relevancia de

los indicadores de productividad como un componente esencial para evaluar la efectividad de la gestión administrativa de manera significativa (Li et al., 2021).

Indicadores de calidad

La implementación de indicadores de calidad se presenta como un elemento fundamental para evaluar la gestión administrativa. Según López (2019), mediante estos es posible evaluar el nivel de cumplimiento de los estándares definidos, lo cual garantiza tanto la satisfacción del cliente como la mejora constante de los procesos organizacionales. Ronda et al. (2020), señalan que proporcionan datos objetivos acerca de la efectividad y eficiencia de los productos y servicios que la organización ofrece. Asimismo, Díaz et al. (2021), destacan que facilitan la identificación de áreas con potencial de mejora y fomentan la toma de decisiones orientadas hacia la mejora continua.

Indicadores de satisfacción del cliente

La utilización de indicadores de satisfacción del cliente se destaca como un enfoque clave para evaluar la gestión administrativa. Según Pérez et al. (2018), ofrecen una forma concreta de medir la percepción y la experiencia del cliente, lo que posibilita la evaluación de la calidad del servicio y la atención al cliente. Además, González et al. (2020), señalan que representan una herramienta de gran valor para detectar oportunidades de mejora y emprender acciones correctivas, con el objetivo de superar constantemente las expectativas del cliente. Asimismo, López (2021), resaltan que la retroalimentación proveniente de los indicadores de satisfacción del cliente impulsa tanto la innovación como la excelencia en la gestión, fomentando la fidelidad y el crecimiento del cliente.

Indicadores de cumplimiento normativo

La utilización de indicadores de cumplimiento normativo se destaca como un enfoque crucial para evaluar la gestión administrativa. Según Martínez (2016), ofrecen una manera de evaluar el nivel de conformidad de la organización con las leyes, regulaciones y políticas pertinentes, garantizando de esta forma la integridad y la responsabilidad en su desempeño. López (2019), destacan que ofrecen una perspectiva imparcial sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos legales, éticos y de responsabilidad social, evidenciando el compromiso de la organización con la transparencia y la gobernanza corporativa. Torres et al. (2021), señalan que la supervisión y seguimiento de los indicadores de cumplimiento normativo posibilitan

la identificación de áreas de oportunidad y el fortalecimiento de una cultura de cumplimiento en la organización.

D. Teorías

Teoría clásica de la administración

La Teoría clásica de la administración, concebida por Henri Fayol en los primeros años del siglo XX, ha sido de gran trascendencia en el ámbito de la administración. Sus principios generales han sentado las bases fundamentales para el ejercicio de la gestión organizacional. A través del tiempo, investigadores y académicos han examinado y ampliado los conceptos planteados por él, resaltando su pertinencia en la administración actual. Su legado perdura como una guía valiosa para comprender y aplicar los principios administrativos en diversas organizaciones. Según él, la administración se basa en cinco funciones administrativas fundamentales: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Estas funciones establecen una guía para los gerentes y proporcionan un marco para llevar a cabo las tareas administrativas de manera eficiente y efectiva.

Varios autores la han respaldado. Por ejemplo, De La Garza (2018) destaca que los principios de Fayol siguen siendo aplicables en la actualidad, ya que proporcionan una base sólida para el diseño de estructuras organizativas y la gestión de las actividades empresariales. Fayol (1916), resalta que la teoría ha sido adoptada y adaptada por muchas organizaciones, ya que su enfoque en las funciones administrativas básicas es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales.

En resumen, esta teoría ha dejado una huella significativa en la gestión administrativa. Sus principios y funciones administrativas siguen siendo aplicables en la actualidad y han sido reconocidos por diversos autores como elementos fundamentales para lograr una gestión eficiente y efectiva y continúa siendo estudiada y utilizada como referencia en el ámbito de la administración, destacando su relevancia en la práctica administrativa contemporánea.

Teoría de la administración por objetivos (APO)

La Teoría de Enfoque de la Administración por Objetivos (APO), desarrollada por Peter Drucker, ha sido ampliamente reconocida como una metodología efectiva para la gestión organizacional. Este enfoque se basa en el establecimiento de metas claras y mensurables, así como en la participación activa de los empleados en la

definición y consecución de los objetivos organizacionales. A lo largo de los últimos años, varios autores han explorado y analizado la importancia y aplicabilidad de la APO en el contexto empresarial, destacando su influencia en el logro de resultados significativos.

Esta teoría se ha consolidado como una metodología eficaz para el mejoramiento de la gestión en las organizaciones. Según Carrillo y Rojas (2018), se basa en la idea de establecer metas claras y alcanzables en colaboración con los empleados, promoviendo así la participación activa y el compromiso de todo el equipo. Esta teoría se fundamenta en el principio de que los objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido. Además, enfatiza la importancia de la retroalimentación y la evaluación constante para asegurar el progreso hacia el logro de los objetivos establecidos (Mendoza, 2020).

La APO ha sido ampliamente reconocida por su enfoque en resultados tangibles y la alineación de los esfuerzos de los empleados con los objetivos organizacionales. Esta teoría fomenta la claridad en la definición de los objetivos, lo que facilita la toma de decisiones y la asignación eficiente de recursos. Asimismo, se destaca su capacidad para impulsar la motivación y el compromiso de los empleados al proporcionarles un sentido de propósito y dirección claros, que contribuye a la mejora del desempeño organizacional al establecer metas desafiantes pero alcanzables, promoviendo así la superación personal y el crecimiento profesional de los empleados (Mendoza, 2020).

2.1.2 Variable 2: Satisfacción laboral del cliente interno

A. Definición

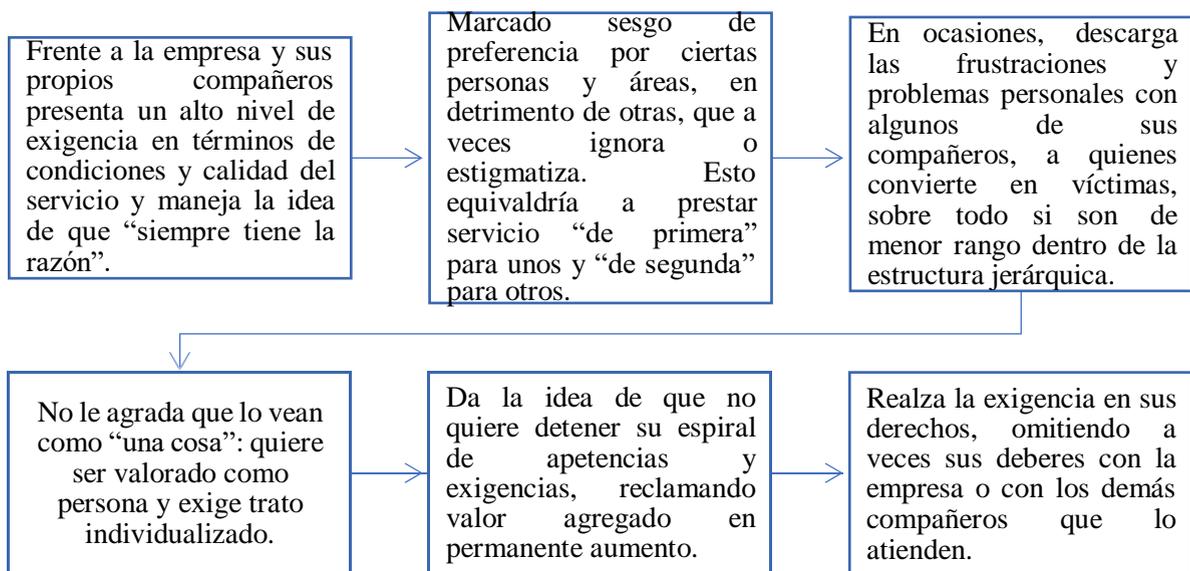
Actualmente, las empresas u organizaciones para mantenerse dentro del mundo competitivo deben reforzar su servicio, siempre en búsqueda de la excelencia y según expertos en el tema está solo puede alcanzarse si se refuerza su estructura interna, cobrando un rol protagónico el cliente interno; ya que este es la célula de una empresa (Falcón, et al.,2012), aquí juega un papel importante el “Endomarketing” que permita identificar que el mercado objetivo debe partir del interior de la misma empresa. Gil y Ospina (2018), señalan que: “el Endomarketing es una herramienta de gran valor para las organizaciones porque condensa el potencial de los colaboradores, desde la generación de espacios donde se sientan valorados, motivados y comprometidos con los objetivos de la organización” (p. 154).

Según Paz (2007), se registra una tendencia a revalorizar al cliente interno, como primer mercado al que atender, puesto que es el espejo de la empresa hacia afuera, asimismo añade que “Esta satisfacción del cliente interno debe formar parte de la cultura de la empresa, basada en la convicción que cualquier insatisfacción del personal impacta rápidamente en la atención que la empresa brinda a sus clientes” (p. 10).

Los clientes internos son aquellos que laboran en la empresa y al igual que el cliente externo espera mucho de la empresa al tener expectativas y necesidades que tiene que cubrir. Martínez (2016), señala que los clientes internos están: “Conformados por las personas que laboran en la organización y quienes, al igual que los clientes externos, tienen necesidades y expectativas por satisfacer en el interior de la compañía, a través de productos o de servicios que se proveen mediante diversos medios y procesos” (p. 16).

El autor invita a los interesados a reflexionar frente al perfil que se está reflejando en el cliente interno actual (Figura 3) y que es necesario fomentar una actitud de cambio.

Figura 3
Perfil del cliente interno actual



Nota: Adaptado de Servicio al cliente interno. Todos somos cliente y todos tenemos clientes (Martínez, 2016, p.17-18).

B. Dimensiones

Motivación laboral

La motivación laboral es un tema de gran relevancia en el ámbito de la gestión de recursos humanos, ya que influye directamente en el desempeño y satisfacción de los empleados. A lo largo de los últimos años, diversos estudios y autores han abordado este tema desde diferentes perspectivas, analizando los factores que influyen en la motivación de los trabajadores y su impacto en el logro de los objetivos organizacionales. Comprender y fomentar la motivación laboral es fundamental para promover un ambiente de trabajo positivo y productivo (Rivas y Perero, 2018).

Es un factor determinante en el rendimiento y la productividad de los empleados. Según Rodríguez y López (2018), la motivación se refiere al impulso interno que dirige y mantiene el comportamiento de un individuo hacia el logro de metas y objetivos. Diversos estudios han demostrado que los empleados motivados tienden a mostrar un mayor compromiso, satisfacción laboral y una mayor disposición para asumir desafíos (Hernández et al., 2014). Además, la motivación laboral está estrechamente relacionada con la retención de talento, ya que los empleados motivados son más propensos a permanecer en la organización a largo plazo.

Existen diferentes teorías y enfoques que explican la motivación laboral. La teoría de la motivación de Maslow, por ejemplo, sostiene que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía, y que a medida que se satisfacen las necesidades básicas, surgen nuevas necesidades de orden superior que motivan a las personas a buscar su realización personal y profesional (Sánchez et al., 2020). Por otro lado, la teoría de la motivación de Herzberg propone que existen factores motivacionales y factores higiénicos en el entorno laboral, y que es necesario abordar ambos para fomentar la satisfacción y motivación de los empleados (Paz, 2007).

Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral es un concepto que ha adquirido gran relevancia en el ámbito organizacional, ya que busca promover el bienestar y satisfacción de los empleados en su entorno laboral. En los últimos años, diversos estudios y autores han abordado este tema, reconociendo la importancia de crear un ambiente de trabajo que promueva el equilibrio entre la vida personal y profesional, así como el desarrollo personal y profesional de los empleados. La calidad de vida laboral no solo beneficia

a los trabajadores, sino que también tiene un impacto positivo en el desempeño y resultados de la organización (Campos et al., 2020).

Esta se refiere a las condiciones en las que se desarrolla el trabajo y cómo estas condiciones influyen en el bienestar físico, psicológico y social de los empleados. Según López y Rodríguez (2019), implica la satisfacción con el trabajo, un ambiente laboral saludable, la conciliación entre el trabajo y la vida personal, el reconocimiento y desarrollo de habilidades, y la participación y autonomía en la toma de decisiones. Investigaciones han demostrado que está relacionada con una mayor satisfacción laboral, compromiso organizacional, productividad y menor rotación de personal (Escobar et al., 2022).

Para promover la calidad de vida laboral, es necesario tener en cuenta diferentes aspectos. Según Campos et al. (2020), se deben considerar factores como el equilibrio entre la vida laboral y personal, la seguridad y salud en el trabajo, el reconocimiento y recompensas, el desarrollo profesional y la participación en la toma de decisiones. Además, es importante fomentar un clima organizacional positivo, promover la comunicación efectiva y brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo a los empleados (López y Rodríguez, 2019).

Planes de formación

Los planes de formación son herramientas estratégicas que permiten el desarrollo de habilidades y competencias de los empleados en una organización. En un entorno laboral en constante cambio, es fundamental invertir en la capacitación y actualización de los conocimientos del personal para mantenerse competitivos y adaptarse a las demandas del mercado. Durante los últimos años, diversos estudios y expertos han abordado su importancia en el ámbito organizacional, resaltando su impacto positivo en el crecimiento profesional y el éxito empresarial (Sotelo et al., 2015).

Estos consisten en la definición y ejecución de acciones específicas para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados en áreas relevantes para su desempeño laboral. Según Agudelo (2019), busca cubrir las brechas de conocimiento y habilidades existentes en la organización, garantizando así que los empleados estén equipados para enfrentar los desafíos y oportunidades que se presenten. Además, promueve la motivación y el compromiso de los empleados, ya

que se sienten valorados al recibir oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Investigaciones han demostrado que los planes de formación efectivos tienen un impacto significativo en el desempeño individual y organizacional. Según Tovar y Jiménez (2018), la formación continua mejora la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral. Además, contribuye a la retención de talento, ya que los empleados valoran las oportunidades de aprendizaje y desarrollo ofrecidas por la organización. Es importante destacar que deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la empresa y las necesidades del mercado, garantizando así su pertinencia y eficacia.

C. Indicadores

Incentivo

La satisfacción del cliente interno es un factor clave en el éxito de cualquier organización, y los incentivos desempeñan un papel fundamental en la generación de dicha satisfacción. Según estudios recientes, se ha demostrado que los incentivos adecuados pueden influir positivamente en la motivación y el compromiso de los empleados, lo que a su vez se traduce en un mejor desempeño y una mayor satisfacción del cliente interno (Pérez et al., 2018). Los incentivos pueden tomar diversas formas, como bonificaciones, reconocimientos, oportunidades de crecimiento y desarrollo, entre otros, y su diseño debe tener en cuenta las necesidades y preferencias de los empleados (Díaz, 2020).

Cuando los empleados se sienten valorados y recompensados por su trabajo, están más dispuestos a brindar un servicio de calidad y a esforzarse por satisfacer las necesidades de sus compañeros de trabajo y clientes internos. Según Malagón (2006), los incentivos bien implementados fomentan un ambiente laboral positivo y fortalecen la relación entre los empleados y la organización. Además, contribuyen a mejorar la retención del talento, ya que los empleados se sienten motivados a permanecer en la organización debido a las recompensas y beneficios recibidos.

En conclusión, los incentivos son un indicador importante para evaluar la satisfacción del cliente interno, ya que influyen en la motivación y el compromiso de los empleados. Al proporcionarlos de manera adecuada y personalizados, las organizaciones pueden promover una cultura de satisfacción, bienestar y excelencia en el lugar de trabajo, lo que a su vez se reflejará en la calidad del servicio brindado al cliente interno.

Liderazgo

El liderazgo desempeña un papel fundamental en la satisfacción del cliente interno, ya que un líder efectivo puede influir positivamente en el clima laboral, la motivación y el compromiso de los empleados. Según estudios realizados en los últimos años, se ha encontrado una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción del cliente interno (Bejarano et al., 2018) Un líder que demuestra habilidades de comunicación efectiva, empatía, capacidad para tomar decisiones y brindar apoyo a su equipo puede crear un entorno propicio para que los empleados se sientan valorados y motivados (Cuadra, 2007).

La influencia del liderazgo en la satisfacción del cliente interno se refleja en la calidad del servicio que brindan los empleados a sus compañeros de trabajo y en su nivel de compromiso con la organización. Según Bejarano (2018), un liderazgo inspirador y orientado al desarrollo de las personas fomenta un mayor sentido de pertenencia, confianza y trabajo en equipo, lo que contribuye a una mayor satisfacción del cliente interno. Además, se ha observado que el liderazgo transformacional, caracterizado por la motivación, el estímulo intelectual y el desarrollo personal, tiene un impacto positivo en la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

En resumen, el liderazgo efectivo es un indicador clave para evaluar la satisfacción del cliente interno. Un líder que sabe inspirar, motivar y brindar apoyo a su equipo crea un entorno de trabajo positivo y promueve el compromiso y la satisfacción de los empleados, lo cual se refleja en la calidad del servicio ofrecido al cliente interno.

Ambiente físico y laboral

El ambiente físico y laboral desempeña un papel crucial en la satisfacción del cliente interno, ya que influye en su bienestar, comodidad y productividad. Según diversos estudios realizados en los últimos años, se ha encontrado una relación significativa entre el ambiente físico y laboral y la satisfacción de los empleados. Un entorno de trabajo adecuado, con espacios cómodos, iluminación adecuada, diseño ergonómico y buena ventilación, puede contribuir a la satisfacción y al rendimiento de los empleados (Elizabeth, 2022).

Además, el ambiente laboral también se relaciona con aspectos como la cultura organizacional, el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales. Según Torres

(2018), un ambiente laboral positivo, donde se fomente el respeto, la colaboración y la comunicación efectiva, favorece la satisfacción del cliente interno. Los empleados se sienten más motivados, comprometidos y satisfechos cuando se les brinda un entorno de trabajo seguro, inclusivo y que promueva su desarrollo personal y profesional.

En conclusión, el ambiente físico y laboral es un indicador clave para evaluar la satisfacción del cliente interno. Un entorno de trabajo favorable, que incluya condiciones físicas adecuadas y promueva una cultura organizacional positiva, contribuye al bienestar y la satisfacción de los empleados, lo cual se refleja en su desempeño y en la calidad del servicio ofrecido al cliente interno.

Trato Laboral

El trato laboral es un factor determinante para evaluar la satisfacción del cliente interno, ya que está directamente relacionado con la forma en que los empleados son tratados y perciben su relación con la organización. Según estudios recientes, este afecta significativamente el compromiso, la motivación y la satisfacción de los empleados. Un trato respetuoso, justo y equitativo por parte de los superiores y compañeros de trabajo genera un ambiente laboral positivo y contribuye al bienestar emocional y psicológico de los empleados (Rojas, 2020).

Además, la calidad del trato laboral también influye en la percepción de justicia organizacional y en la confianza que los empleados depositan en la organización (Martínez et al., 2019). Una relación adecuada, donde se reconozcan los logros, se brinde apoyo y se promueva el desarrollo profesional, genera un mayor nivel de satisfacción y compromiso por parte de los empleados.

En resumen, el trato laboral es un indicador fundamental para evaluar la satisfacción del cliente interno. Si es respetuoso, justo y equitativo fortalece la relación entre los empleados y la organización, fomenta su compromiso y contribuye a su bienestar general.

D. Teorías

La Teoría del Servicio al Cliente Interno, propuesta por Bowen et al. (2018), se enfoca en la importancia de brindar un servicio de calidad a los empleados dentro de la organización, reconociendo que su satisfacción y bienestar influyen directamente en la calidad del servicio al cliente externo. Según estos autores, El término "servicio al cliente interno" se utiliza para describir las medidas y enfoques

que las organizaciones adoptan con el objetivo de cumplir con las necesidades y expectativas de sus propios empleados (Barzola, 2022).

Esta propuesta resalta la idea de que los empleados son clientes internos y deben ser tratados de la misma manera en que la organización trata a sus clientes externos. Al proporcionar un servicio de calidad y atender las necesidades de los empleados, se crea un ambiente propicio para su satisfacción y compromiso, lo que a su vez se traduce en una mayor disposición y capacidad para brindar un excelente servicio al cliente externo. Según los autores cuando los colaboradores experimentan satisfacción laboral y perciben que la organización se preocupa por su bienestar, se genera una mayor motivación y compromiso por ofrecer un servicio excepcional a los clientes externos.

Esta teoría ha sido respaldada por estudios adicionales que han demostrado la relación positiva entre el servicio al cliente interno y el desempeño organizacional, quienes encontraron que el servicio al cliente interno tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente externo y la lealtad hacia la organización. De esta manera, proporciona un marco teórico valioso para comprender cómo el cuidado y la atención hacia los empleados influyen en la calidad del servicio al cliente y, en última instancia, en el éxito organizacional.

Teoría del enriquecimiento del trabajo: Propuesta por Frederick Herzberg

La Teoría del Enriquecimiento del Trabajo, propuesta por Frederick Herzberg, es una teoría ampliamente reconocida en el campo de la administración y la psicología organizacional. Esta teoría se centra en la idea de que la satisfacción y la motivación en el trabajo están estrechamente relacionadas con la naturaleza del trabajo mismo. Herzberg sostiene que el enriquecimiento del trabajo, a través de la asignación de tareas desafiantes y significativas, puede generar mayor satisfacción y motivación en los empleados, lo que a su vez contribuye a un mejor desempeño y resultados organizacionales.

Según García (2018), Herzberg señala que la noción de enriquecimiento del trabajo implica la expansión y mejora de las tareas asignadas, junto con la asignación de responsabilidades adicionales y la fomentación de la autonomía en la ejecución de las labores. Esta teoría sostiene que cuando los empleados tienen la oportunidad de asumir mayores responsabilidades y experimentar un crecimiento personal y

profesional, se fortalece su motivación intrínseca. Además, se ha observado que el enriquecimiento del trabajo puede generar un sentido de logro y reconocimiento, lo que contribuye a la satisfacción laboral y al compromiso de los empleados (Ramos, 2021).

2.2 Antecedentes

A. Antecedentes nacionales

Bajonero (2020), en su tesis: “Gestión administrativa en la calidad de servicio de los clientes internos del Distrito Judicial Lima Norte, 2019” se propuso determinar la relación entre sus variables de estudio. Realizó una investigación de enfoque cuantitativo, correspondió a un estudio de tipo básico, correlacional causal, transversal. La muestra aleatoria del estudio, fue de 110 usuarios internos. Concluye que, existe influencia entre los elementos en estudio evidenciándose que no son independientes.

Bances (2018), se propuso fortalecer la gestión y diseñó un “Plan de fortalecimiento de la Gestión Administrativa para la fidelización del cliente interno del Hotel El Sol EIRL. El diseño es no experimental descriptiva, donde, la población objetivo fueron los ocho colaboradores del hotel. Utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta. Concluyó, que, a través de las estrategias de fortalecimiento en la gestión administrativa propuestas, basadas en los procesos administrativos se lograría fidelizar al cliente interno y recomendó que los propietarios trabajen en función a los procesos administrativos para poder alcanzar los objetivos organizacionales.

Cohaila y Rodríguez (2018), realizaron la investigación: “Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del cliente interno, en el albergue turístico Inkaterra reserva amazónica-Madre De Dios” para determinar la relación entre sus variables; así como, entre cultura organizacional y condiciones de trabajo, entorno laboral, comunicación, y comportamiento organizacional. El estudio fue de tipo cualitativo, descriptivo correlacional transversal y exploratorio. El instrumento utilizado fue la encuesta de muestreo a través de la aplicación de un cuestionario directo a los Jefes de Área y personal STAFF. Concluyeron que El 80% de los empleados manifiestan estar satisfechos con el trabajo que desempeñan y asimismo consideran que las políticas que tiene la empresa les permite tener oportunidad de hacer carrera dentro de la empresa y el 96% de los empleados

manifiestan estar satisfechos con el trabajo que desempeñan contribuyendo a los objetivos de la empresa.

Macedo y Delgado (2020), realizaron el estudio: “Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción del cliente interno del hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado-2018” para determinar como la variable 1 influyó en la variable 2. La investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal. En el estudio definieron la población de muestra a todo el personal del hotel, sumando un total de 39 personas, de las siguientes áreas: Administración y contabilidad, recepción, house keeping, restaurant, mantenimiento y transporte, de los cuales el área de restaurant fue la que cuenta con el mayor número de personal. Para la ejecución del levantamiento de datos aplicaron una encuesta. Los resultados reflejaron que Cabaña Quinta cuenta con una cultura organizacional poco desarrollada, sin embargo, sus trabajadores sienten satisfacción laboral.

Vilca (2020), realizó la investigación denominada: “La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020”. Su objetivo fue establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno. Este estudio no experimental de enfoque cuantitativo y tipo básico utilizó el diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 79 usuarios internos; aplicando el cuestionario sobre gestión administrativo y Escala de Satisfacción Laboral SL-SP de Palma (2005). Al utilizar Chi cuadrado concluyó que la satisfacción del usuario interno depende de la gestión administrativa.

Salas (2021), realizó la investigación denominada: “Relación de la Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Francisco-Tacna, 2021”. Su objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud. Este estudio es no experimental del enfoque cuantitativo y tipo básico, utilizo el diseño correlacional. La muestra fue compuesta por 91 colaboradores del centro de salud entre contratados y CAS; aplicó cuestionario, utilizo instrumentos ya validados adaptándolos a su investigación. Al utilizar Rho de Spearman concluyo que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral.

Ramírez (2021), realizó la investigación denominada “Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Oficina General de Administración

del MINCETUR, Lima 2021”, su objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR en Lima. Este estudio fue no experimental de enfoque cuantitativo y tipo aplicado descriptivo correlacional y, utilizo el diseño no experimental transversal. La muestra estuvo compuesta por 70 colaboradores de la oficina administrativa del Mincetur, aplicando la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de elaboración propia sobre la gestión administrativa. Al utilizar Rho de Spearman se comprobó que la gestión administrativa tiene un grado de correlación muy alto con la satisfacción laboral.

Ramírez (2020), en su tesis denominada “Gestión administrativa y desempeño laboral en el hotel San Marino, Tarapoto – 2020”, su objetivo fue establecer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el hotel San Marino, Tarapoto – 2020. Dicho estudio fue del tipo básico, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, La muestra estuvo compuesta por los 25 colaboradores del Hotel San Marino, uso la técnica de la encuesta mediante 2 cuestionarios elaborados para conocer el estado del Hotel San Marino. El resultado de la prueba de R de Pearson arrojó que existe una correlación positiva media entre la gestión administrativa y el desempeño laboral.

B. Antecedentes internacionales

Bacca (2018), en su trabajo titulado: “Análisis de satisfacción y desempeño del cliente interno en empresas de la ciudad de Cúcuta” tuvo como propósito realizar una investigación bibliográfica sistemática con el objetivo de construir conocimiento en la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los individuos en la organización. Concluye resaltando dos aspectos importantes: la primera es el conocimiento que se genera frente a la importancia que tiene la satisfacción del cliente interno relacionado con el desempeño en la organización, y la segunda, que no todas las organizaciones lo aplican y son pocas las investigaciones que lo pueden sustentar.

Gil y Ospina (2018), en su artículo “Endomarketing: una herramienta de integración del cliente interno con la estrategia organizacional”, presentaron los resultados de una investigación descriptiva, exploratoria y bibliográfica que realizaron a fin de recabar información sobre sus principales postulados que permita mejorar el ambiente laboral, para ello, analizaron esta herramienta de gestión con el

fin de integrar en su estructura estrategias para desarrollar y mantener el cliente interno, por lo cual se analiza su contexto, importancia, beneficios y dificultades con el fin de desarrollar una estrategia dirigida hacia el cliente interno dentro de la organización. Concluyeron que, el Endomarketing es una herramienta importante para las empresas porque condensa el potencial de los colaboradores, desde la generación de espacios donde se sientan valorados, motivados y comprometidos con los objetivos de la organización, lo que, a su vez, convierte a la empresa en un ente económico altamente productivo, competitivo y rentable.

Guerrero (2020), decidió proponer una “Estrategia de fidelización para el cliente interno de un Call Center de una entidad financiera en la ciudad de Bogotá”. La investigación es de tipo mixto con enfoque inicialmente cualitativo, porque su propósito es interpretar los fenómenos que rodean, y determinar sus posibles significados con la revisión de la literatura. También tiene un enfoque cuantitativo, basándose en estudiar y analizar la realidad con procedimientos de medición para obtener explicaciones por medio de estadísticas. La técnica de investigación para recolectar los datos fue la encuesta. Concluye identificando que el Call Center pone en práctica estrategias que fidelizan a su fuerza laboral, lo que genera compromiso y sentido de pertenencia al área y la organización, adicionalmente se profundiza en dos estrategias las cuales obtuvieron un porcentaje bajo, brindando las recomendaciones necesarias para su implementación y fortaleciendo la efectividad y eficiencia de los empleados.

Peñañiel y Soriano (2020), en su estudio: “Efectos de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la universidad técnica de Babahoyo” se propusieron evaluar los efectos que conlleva a una inadecuada gestión en la satisfacción de los usuarios y a su vez medir el grado de satisfacción de los mismo en la actualidad. La investigación fue de enfoque cualitativo y cuantitativo. Se realizó entrevistas dirigidas al personal administrativo, encuestas que fueron realizados a los usuarios, y el balance Scordcard, como una herramienta de control de las estrategias establecidas en la institución. Concluye que, existen un bajo nivel de cumplimiento de la gestión administrativa, tomando en cuenta los parámetros de los objetivos establecidos y, que los procesos administrativos no están aportando de manera significativa a las funciones sustantivas de la institución, que son requerimientos fundamentales para la acreditación universitaria.

Steffanell et al. (2017), realizaron el estudio referente a “La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas Hoteleras”. La investigación es de tipo exploratorio descriptivo cuyo objetivo fue determinar las dimensiones y atributos que identifican la satisfacción del cliente interno en pymes hoteleras relacionadas con el turismo de negocio en la ciudad de Barranquilla, Colombia; mediante la revisión de la literatura correspondiente y métodos estadísticos multivariados a través de una etapa cualitativa de los atributos que influyen en la satisfacción del cliente y una cuantitativa de confirmación de la existencia de dimensiones mediante el uso de la estadística multivariada. La técnica utilizada fue la encuesta realizada a expertos y clientes internos, estableciéndose cuatro dimensiones: trabajo en grupo, estimulación laboral, contenido de la tarea y condición de bienestar. Concluyeron que, la satisfacción del cliente interno se proyecta en la calidad percibida en el exterior generando una buena calidad en el servicio, por ende, la satisfacción del cliente justifica la realización de este análisis.

Saavedra y Delgado (2020), en su estudio: “Satisfacción laboral en la gestión administrativa”, tuvo como objetivo caracterizar la satisfacción laboral en la gestión administrativa, por lo que realizó una recolección de datos de 11 artículos relacionados al tema de estudio. La investigación fue básica de diseño no experimental con revisión sistemática. Concluye que, la satisfacción laboral es como el trabajador percibe su ambiente de trabajo, también nos muestran que hay factores que influyen como la remuneración, el ambiente físico y el liderazgo. También menciona que la gestión administrativa necesita encontrar estrategias adecuadas que ayuden cumplir de forma correcta cada paso del proceso administrativo (planeación, organización y control) para lograr cumplir con las metas propuestas.

2.3 Definiciones de términos básicos

Calidad de vida laboral

Es un proceso dinámico y continuo en donde el trabajo está organizado objetiva y subjetivamente en todos sus aspectos a fin de lograr el desarrollo más pleno del empleado (Patlàn, 2016).

Cliente interno

Es el personal de la empresa que participa en la producción de bienes y servicios que ofrece la organización a sus empleados, e indirectamente cuando interviene en dicha producción dirigida a los clientes externos o consumidores (Martínez, 2016).

Fidelización del cliente

Es la experiencia que la persona vive en su interacción con la empresa, generando un vínculo sólido y sostenible en tiempo, tiene un costo de inversión importante, pero, asegura rentabilidad a largo plazo (Cabrera, 2013).

Control

Es verificar que el comportamiento de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados y, en caso contrario, tomar las medidas correctivas (Rivas, 2012).

Dirección

Consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados (Blandez, 2014).

Motivación laboral

La motivación es la expresión de los motivos que inducen a un individuo a una determinada acción. Conjunto de factores dinámicos teniendo una acita fuente que impulsan el comportamiento de un individuo hacia un objetivo determinado (Napolitano, 2014).

Organización

Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa (Mora et al. ,2016).

Cultura organizacional

Es la expresión de los valores y la conciencia social de las personas que conforman la organización, cuyo propósito consiste en orientar a los colaboradores a construir un sentido de pertenencia con la empresa (Salcedo y Romero, 2006).

Planeación

Esta función contempla definir las metas de la organización, establecer una estrategia global para el logro de estas metas y desarrollar una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades (Mora et al. ,2016).

Planes de formación

La formación, en su más amplio sentido, incluye conceptos tales, como aprendizaje, educación, desarrollo, entrenamiento y capacitación (Gonzales, 2012).

CAPITULO III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general*

H_a Existe una relación entre gestión administrativa y satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

H₀ No existe una relación entre gestión administrativa y satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

3.1.2 *Hipótesis específicas*

H_a La planeación se relaciona con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

H₀ La planeación no se relaciona con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

H_a La organización se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

H₀ La organización no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

H_a La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

H₀ La dirección no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

H_a El control se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

H₀ El control no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

3.2 Definición conceptual de las variables

3.2.1 Variable 1: Gestión administrativa

La gestión administrativa involucra un procedimiento que abarca cuatro actividades esenciales: planificación, estructuración, supervisión y regulación (González et al., 2020).

3.2.2 Variable 2: Satisfacción del cliente interno

Conformados por las personas que trabajan dentro de la empresa (...), tienen requerimientos y anticipan un nivel de cumplimiento dentro de la organización a través de la oferta de diversos productos o servicios mediante múltiples canales y procedimientos (González et al., 2020).

3.3 Operacionalización de las categorías

3.3.1 Variable 1: Gestión administrativa

Definición operacional: La gestión administrativa es una actividad planificada que permite la integración de todos sus miembros para alcanzar la misión establecida y proyectar la visión que requiere para ingresar dentro de la competitividad en su rubro; para ello requiere una adecuada conducción y las medidas de control que le permita medir el avance de su propuesta.

Tabla 1

Definición operacional de la variable gestión administrativa

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Nivel y Rango
D1 Planeación	I ₁ Misión	1-2	Nada = 1 Poco = 2 Bastante= 3 Mucho = 4	Bajo 25-49 Intermedio 50-74 Alto 75-100
	I ₂ Visión	3-4		
	I ₃ Objetivos	5-7		
	I ₄ Estrategias	8		
D2 Organización e Integración	I ₁ Manual de organización y funciones	9-10		
	I ₁ Staff	11-12		
	I ₂ Capacitaciones	13-14		
	I ₃ Evaluaciones	15-16		
D3 Dirección	I ₁ Liderazgo	17		
	I ₂ Motivación	18-19		

	I ₃ Toma de decisiones	20		
	I ₄ Comunicación	21-22		
D4 Control	I ₁ Antes	23		
	I ₂ Durante	24		
	I ₃ Después	25		

Nota: Tabla de la operacionalización de la variable Gestión administrativa

3.3.2 Variable 2: Satisfacción del cliente interno

Definición operacional: Es el agrado que siente el cliente interno ante las expectativas cumplidas por la organización, la que le brinda una motivación permanente, acompañado de condiciones de vida laboral de calidad que le permita cumplir con los fines empresariales y, por ende, personales; asimismo le brinda planes de formación acordes a las exigencias actuales que le facilita un desenvolvimiento acorde a los objetivos empresariales.

Tabla 2

Definición operacional de la variable satisfacción laboral del cliente interno

Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Nivel y rango
D1 Motivación laboral	I ₁ Incentivos	1 - 4		
	I ₂ Liderazgo	5 - 6		
	I ₁ Ambiente laboral	7 - 11		Bajo 25-49
	I ₂ Pagos brindados	12 - 15		
D2 Calidad de vida laboral	I ₃ Identidad con la empresa	16 - 18	Nada = 1 Poco = 2 Bastante = 3 Mucho = 4	Intermedio 50-74
		19 - 22		Alto 75-100
		23 - 24		
D3 Planes de formación	I ₁ Capacitaciones I ₂ Líneas de carrera	25 - 26		
		27 - 28		

Nota: La tabla organiza la información de la operacionalización de la variable 2.

CAPITULO IV. DISEÑO METODOLÓGICO

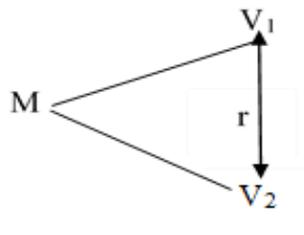
4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación utilizó un enfoque de investigación aplicada. Esta metodología se eligió deliberadamente debido a su relevancia para abordar un problema específico que requería soluciones prácticas y concretas (Soto, 2014). En este estudio, los resultados obtenidos no solo contribuyeron a la comprensión de un fenómeno particular, sino que también se utilizaron de manera activa para resolver un problema real. El enfoque aplicado implicó la utilización de conocimientos previos, acumulados a través de investigaciones anteriores y la aplicación de estos conocimientos para generar nuevas perspectivas y soluciones.

4.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado en el estudio se clasifica como no experimental. Esta elección se basó en la observación de los hechos y fenómenos sin la aplicación de ningún tratamiento o programa que implicara la manipulación de variables. En lugar de crear condiciones controladas, el enfoque se centró en el análisis de eventos tal como se desarrollaron en su entorno natural. Esta perspectiva no experimental permitió una comprensión más profunda y auténtica de los fenómenos estudiados, sin intervenir en su curso natural, lo que proporcionó una base sólida para las conclusiones del estudio (Soto, 2014).

La investigación llevada a cabo se enmarca en un nivel descriptivo y correlacional. Es descriptivo porque busca profundizar en la comprensión de una realidad específica, con un alto grado de detalle y fidelidad, con el objetivo de proporcionar una representación minuciosa de los hechos o fenómenos estudiados. Por otro lado, al adoptar un enfoque correlacional, el estudio tiene como propósito principal identificar y cuantificar la relación o correspondencia entre las variables de interés, partiendo de una caracterización precisa de las mismas. Este diseño permite examinar la asociación entre variables sin intervenir en la manipulación experimental, lo que resulta fundamental para alcanzar conclusiones sólidas y fundamentadas en observaciones objetivas (Hernández et al., 2014).



Donde:

V_1 = Variable: Gestión administrativa

r = Relación

V_2 = Variable: Satisfacción del cliente interno

4.3 Método de investigación

Se aplicó el método hipotético deductivo. Este método ofrece un marco lógico que simplificó el proceso de desarrollo y evaluación de hipótesis, lo que permitió corroborar empíricamente las teorías examinadas en la investigación (López, 2019).

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

Flores (2011), señala que la población se refiere al grupo de unidades de observación que exhiben atributos particulares definidos por el investigador de acuerdo con los propósitos que guían la investigación. Siguiendo esta conceptualización este trabajo de investigación consideró como población a los 16 clientes internos del Hotel La Confianza del distrito de Lunahuaná.

4.4.2 Muestra

Según Bernal (2010), la muestra representa la fracción de la población que se elige y de la cual se recopila información con el propósito de llevar a cabo el estudio, incluyendo la medición y observación de las variables bajo investigación. En esta indagación estará compuesta por los 16 trabajadores que constituyen los clientes internos del Hotel La Confianza del distrito de Lunahuaná. El muestreo utilizado ha sido realizado en base del conocimiento y bajo el criterio del investigador por lo que corresponde a una muestra probabilística. Asimismo, al observar que la población estaba representada por 16 trabajadores se siguió la sugerencia de Horna (2015), quien señala que, si se diera el caso de ser una población pequeña y accesible se realice el estudio considerando a todos los sujetos.

4.5 Lugar de estudio

El lugar de estudio de esta investigación se centra en el Hotel La Confianza, está ubicado en el anexo de Catapalla, a unos 15 minutos en auto de la plaza principal de pintoresca localidad Lunahuaná y a 20 km de las ruinas de Inkawasi. Este distrito es conocido por su belleza natural y atracciones turísticas, se ha convertido en un destino popular para visitantes locales y extranjeros. El Hotel La Confianza antiguamente fue una bodega de pisco que data desde 1908, este edificio fue renovado y convertido en un hotel ecológico, que promete como experiencias, el descanso y la desconexión, el hotel ofrece cabañas y habitaciones con baño privado, terraza y amplios jardines que rodean los cuartos, un bar y un restaurante que sirve platos peruanos y regionales. Como parte de esta comunidad turística, ofrece una oportunidad interesante para explorar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del cliente interno. Este enclave, rodeado de paisajes impresionantes y actividades al aire libre, añade un contexto único a la investigación, donde la interacción entre la gestión hotelera y el bienestar del personal puede tener un impacto significativo en la experiencia de los clientes y en el éxito general del hotel en un entorno turístico competitivo.

4.6 Técnicas e instrumento para la recolección de datos

4.6.1 Técnica

La técnica de investigación comprende un conjunto de métodos y herramientas utilizados por investigadores para obtener, analizar y dar sentido a los datos en el contexto de una investigación. Según Hernández et al. (2014), la calidad de los datos recopilados y la precisión en su análisis tienen un impacto directo en la validez de las conclusiones alcanzadas, a lo que añade Sabino (2015), es importante comprender y aplicar de manera efectiva las técnicas de investigación para garantizar la calidad de los resultados en cualquier estudio. Esta investigación utilizó para este fin la encuesta y según Navarro (2015), representan una técnica significativa en la obtención de datos numéricos, lo que las posiciona como un recurso fundamental para investigar y evaluar las actitudes, puntos de vista y conductas de una población particular.

4.6.2 Instrumento

Hernández et al. (2014), menciona que el instrumento de medición es: “un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 199), siguiendo esta línea se empleó dos cuestionarios; uno para cada

variable. Según Behar (2008), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. (...) puede ser tan variado como los aspectos que mida”. (p.64). Se utilizó para ello la escala de Likert. Flores (2011), señala que está: “formada por un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o negaciones ante los cuales se mide la reacción de los sujetos” (p. 265). El instrumento utilizado estuvo conformado por opciones que iban de un extremo a otro, permitiéndonos descubrir distintas escalas de opinión, tal como lo observamos en la Tabla 3.

Tabla 3

Escala de los instrumentos

Cuestionario	Nº preguntas	Escala
Gestión administrativa	25	(4) Mucho (3) Bastante (2) Poco (1) Nada
Satisfacción del cliente interno	28	(4) Mucho (3) Bastante (2) Poco (1) Nada

Nota: Datos obtenidos de las escalas utilizadas en el instrumento de investigación.

Ficha técnica del instrumento sobre Gestión administrativa

Este instrumento estuvo conformado por 25 ítems de respuesta múltiple, correspondientes a las 4 dimensiones:

D1: Planeación

D2: Organización e integración

D3: Dirección

D4: Control

El sumatorio total de los ítems presentó como puntaje máximo 100 y un mínimo de 25.

Tabla 4

Baremo de medición de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

Nivel	Gestión administrativa	D1	D2	D3	D4
Bajo	25-49	8-15	8-15	6-11	3-5
Intermedio	50-74	16-24	16-24	12-17	6-8
Alto	75-100	25-32	25-32	18-24	9-12

Nota: Datos del baremo de medición.

Ficha técnica del instrumento sobre satisfacción del cliente interno

La construcción de este instrumento fue de 28 ítems con información referente a 3 dimensiones:

D1: Motivación laboral

D2: Calidad de vida laboral

D3: Planes de formación

El puntaje máximo para este instrumento fue de 112 y el mínimo de 28 puntos.

Tabla 5

Baremo de medición de la variable satisfacción del cliente interno y sus dimensiones

Nivel	Satisfacción del cliente interno	D1	D2	D3
Bajo	28-55	6-1	18-35	4-7
Intermedio	56-83	12-17	36-53	8-11
Alto	84-112	18-24	54-72	12-16

Nota: Datos del baremo de medición.

4.6.3 La confiabilidad

Según Hernández et al. (2014), “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p.274). Es decir, los resultados deben mantener coherencia entre sí. Para medir el grado de confiabilidad del instrumento usado en la investigación se ha usado el coeficiente del Alfa de Cronbach, lo cual, se observa a continuación:

Tabla 6

Estadística de confiabilidad del instrumento de la variable Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.933	25

Nota: El coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.933, lo que refleja una confiabilidad buena del instrumento que mide la Gestión Administrativa.

Tabla 7

Estadística de confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción laboral del cliente interno.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.774	28

Nota: El coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.774, lo que refleja una confiabilidad buena del instrumento que mide la Satisfacción laboral del Cliente interno.

4.6.4 Validez del contenido

Según Hernández et al. (2014), la validez del contenido es: “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 201), de ahí la importancia de este requisito para que el instrumento elaborado pueda cumplir con el fin que persigue. La validez del contenido permitió en este trabajo la verificación y contraste de la relación entre los indicadores y los ítems. Por lo señalado, se procedió a que los instrumentos sean sometidos a la validez de expertos, a decir de Hernández et al. (2014), es el “grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (p. 204), es así que fueron entregados a 3 jueces, cuyas características responden a la naturaleza del tema, y ellos realizaron la lectura, evaluación y observaciones de cada uno de los ítems establecidos para las dimensiones y, por ende, para las variables. El consolidado del juicio de experto determinó la validez de su aplicabilidad.

Tabla 8*Consolidado de la validez de expertos*

Instrumentos	Mg. Bertha Nancy Larico Quispe	Dr. Julio César Quispe Calderón	Mg. Laura Vanessa Zamudio Ramírez
Gestión administrativa	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Satisfacción del cliente interno	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Nota: Datos de resultado obtenido en la validez del instrumento a través del juicio de expertos.

4.7 Análisis y procesamiento de datos

Los datos para el estudio de la presente investigación se obtuvieron mediante el instrumento del cuestionario y bajo la técnica de la encuesta, y respecto al procesamiento de los datos se utilizó SPSS 25, el análisis se llevó a cabo por medio de la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación R de Pearson, que fue determinada mediante la prueba de normalidad.

CAPITULO V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

5.1.1 Análisis descriptivos de los resultados de la variable Gestión Administrativa.

Tabla 9

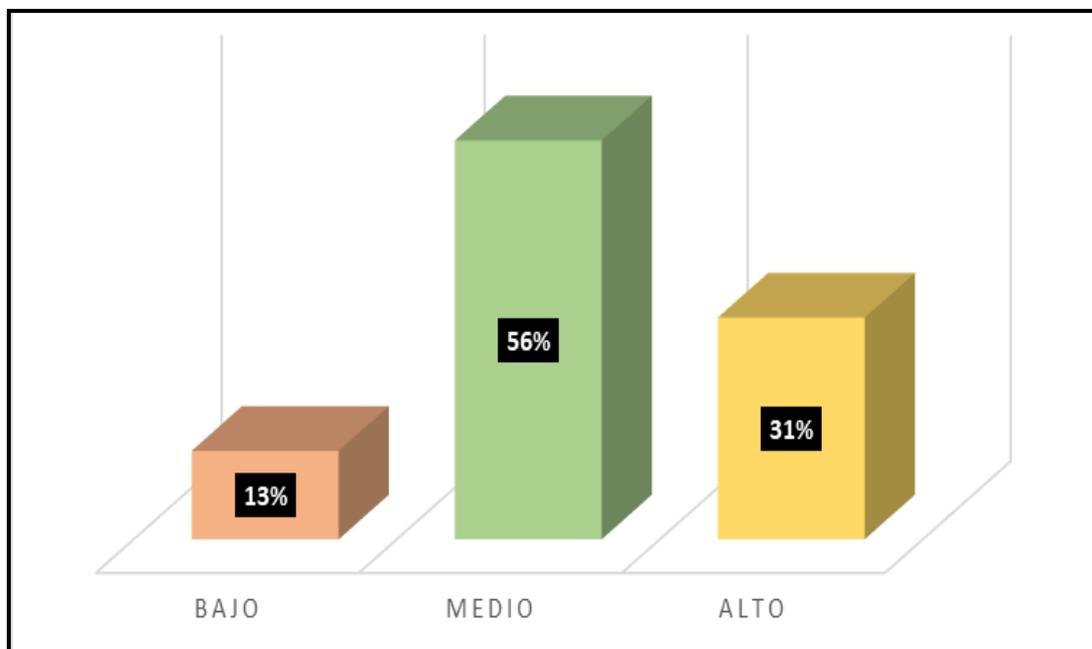
Planeación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	12.5 %
Medio	9	56.3 %
Alto	5	31.3 %
Total	16	100.0 %

Nota: Datos de la frecuencia obtenida de la dimensión planeación en un rango de alto, medio y bajo.

Figura 4

Distribución de frecuencia de la dimensión Planeación



Nota: Datos procesados de la dimensión planeación expresados en porcentajes.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 9 y la figura 4 se muestra que en la dimensión planeación el 56.3% (n=9) presentan un nivel medio; el 31,3% (n=5), un nivel alto y el 12,5% (n=2), un nivel bajo. Con este resultado vemos que la planeación se encuentra en un nivel medio-alto respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel.

Tabla 10

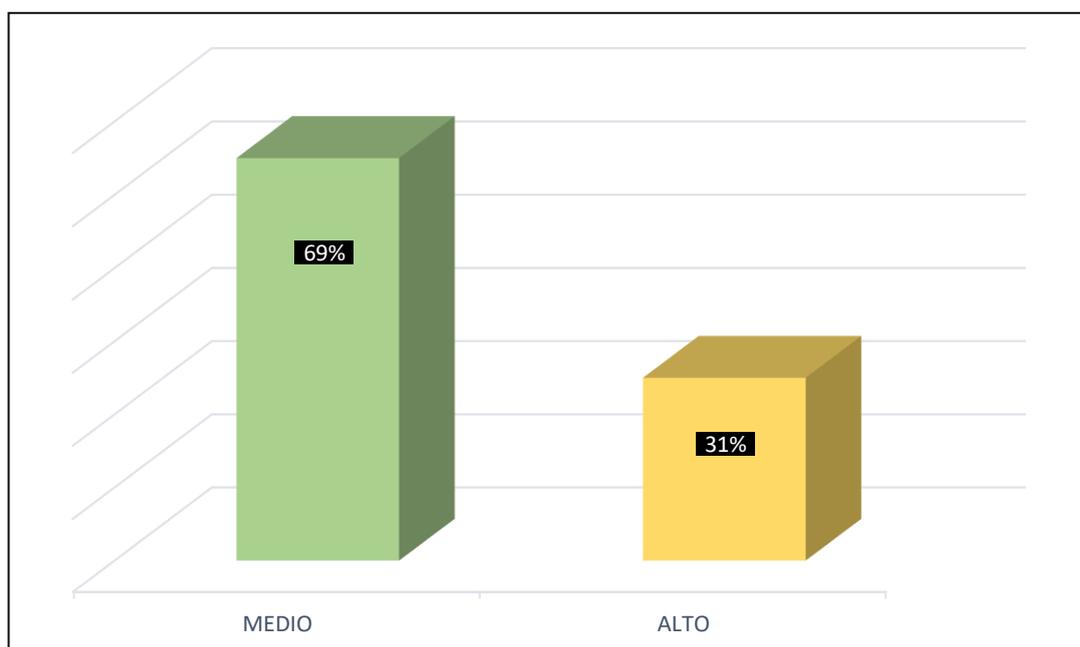
Organización e integración

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	11	68.8 %
Alto	5	31.3 %
Total	16	100.0 %

Nota: Datos de la frecuencia obtenida de la dimensión organización e integración en un rango de alto, medio y bajo.

Figura 5

Distribución de frecuencia de la dimensión Organización e integración



Nota: Datos procesados de la dimensión organización e integración expresados en porcentajes.

Interpretación

Según lo evidenciado en la Tabla 10 y la Figura 5, se observa que, en la dimensión de organización e interpretación, el 69% (n=11) exhibe un nivel medio, mientras que el 31% (n=5) muestra un nivel alto. Esto indica que la percepción de la Organización e integración se sitúa en un nivel medio-alto con respecto a la satisfacción laboral de los empleados del hotel.

Tabla 11

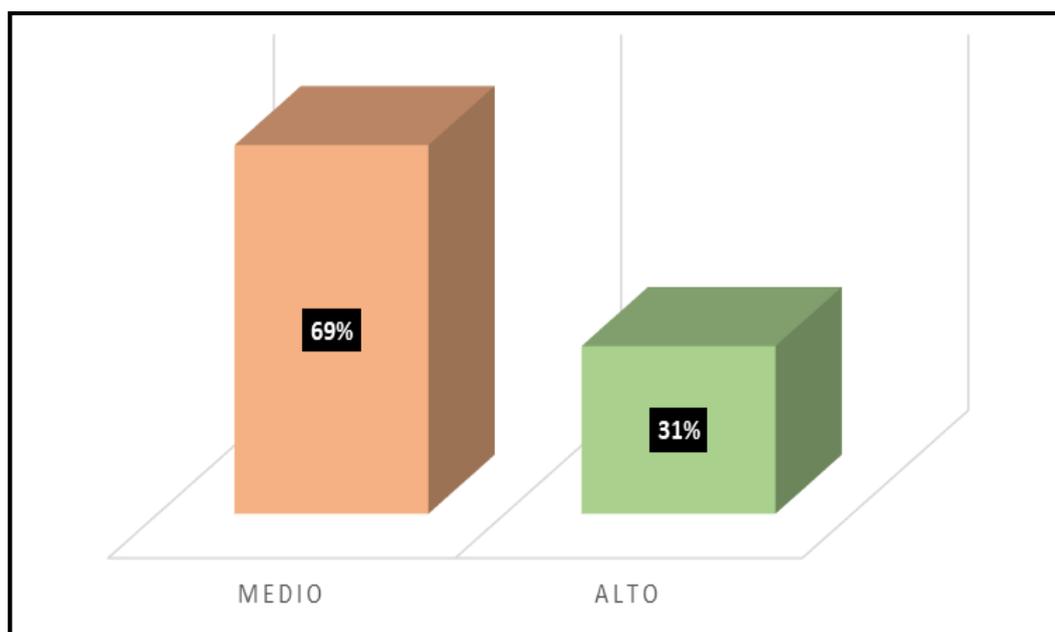
Dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	11	68.8
Alto	5	31.3
Total	16	100.0

Nota: Datos de la frecuencia obtenida de la dimensión dirección en un rango de alto, medio y bajo.

Figura 6

Distribución de frecuencia de la dimensión Dirección



Nota: Datos procesados de la dimensión dirección expresados en porcentajes.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 11 y la figura 6 se muestra que en la dimensión Dirección el 69% (n=11) presentan un nivel medio; el 31% (n=5), un nivel alto. Con este resultado se entiende que la Dirección es percibida en un nivel medio-alto respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel.

Tabla 12

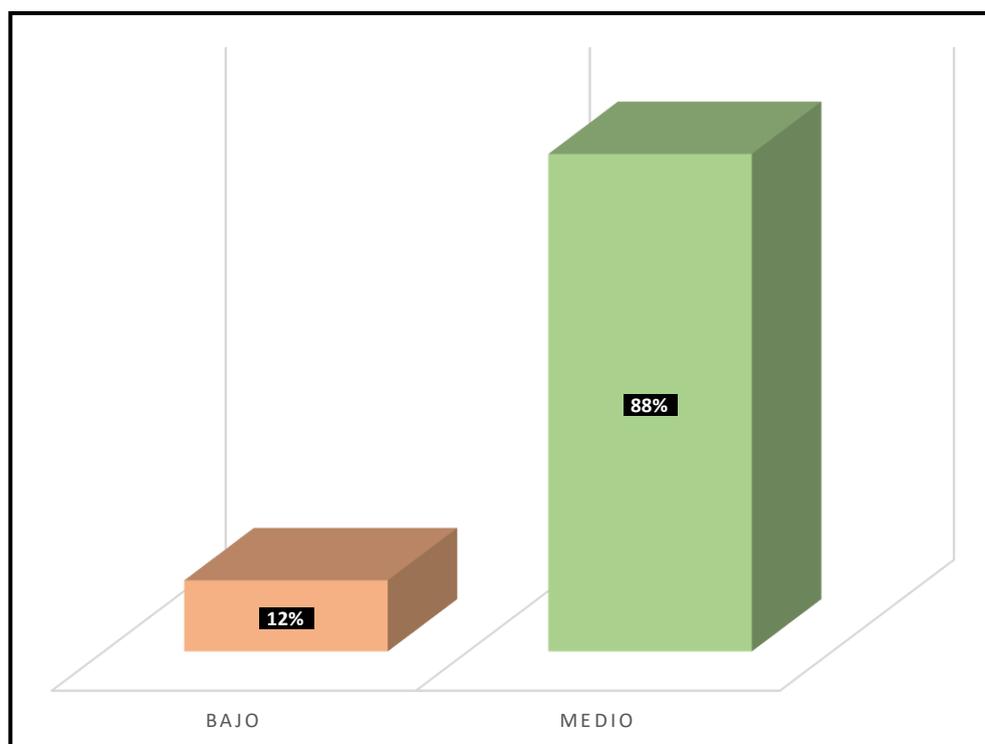
Control

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	13 %
Medio	14	88 %
Total	16	100.0 %

Nota: Datos de la frecuencia obtenida de la dimensión control en un rango de alto, medio y bajo.

Figura 7

Distribución de frecuencia de la dimensión Control



Nota: Datos procesados de la dimensión Control expresados en porcentajes.

Interpretación

En la tabla 12 y figura 7, observamos que el 88% (n=14) representa un nivel medio y el 13% (n=2) representa un nivel bajo. Esto sugiere que la percepción del control administrativo se sitúa en un nivel medio-bajo con respecto a la satisfacción laboral de los empleados internos del hotel.

5.1.2 Análisis descriptivos de los resultados de la variable Satisfacción Laboral

Tabla 13

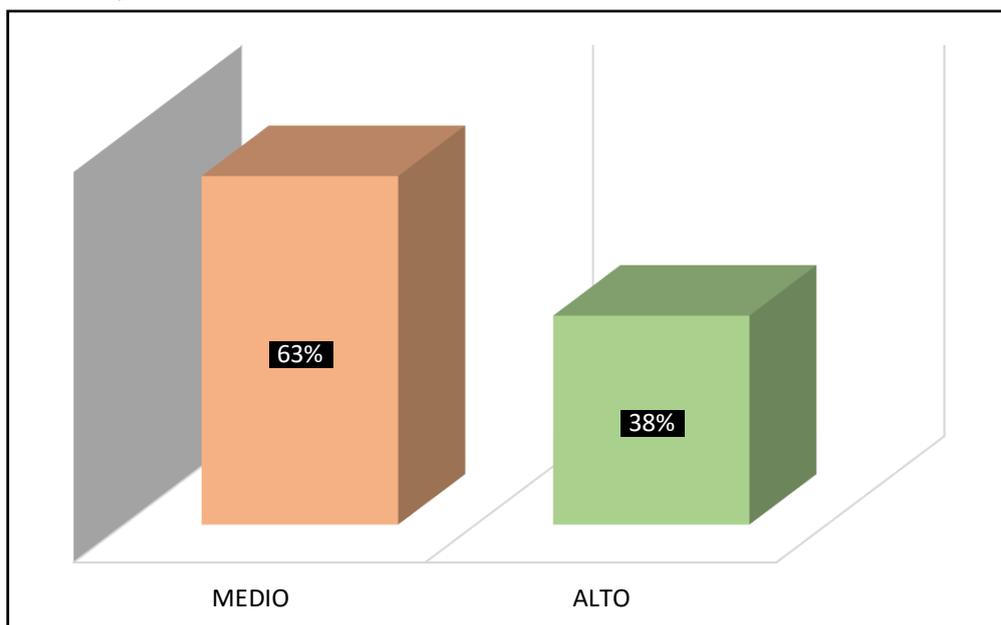
Motivación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	10	63 %
Alto	6	38 %
Total	16	100 %

Nota: Datos de la frecuencia obtenida de la dimensión motivación laboral en un rango de alto, medio y bajo.

Figura 8

Distribución de frecuencia de la dimensión Motivación Laboral



Nota: Datos procesados de la dimensión Motivación laboral expresados en porcentajes.

Interpretación

En la tabla 13 y figura 8 observamos que el 63% (n=10) se encuentra en el nivel medio y el 38% (n=6) se encuentra en el nivel alto. Lo que nos muestra que la motivación laboral se encuentra en un nivel medio – alto respecto a la satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza.

Tabla 14

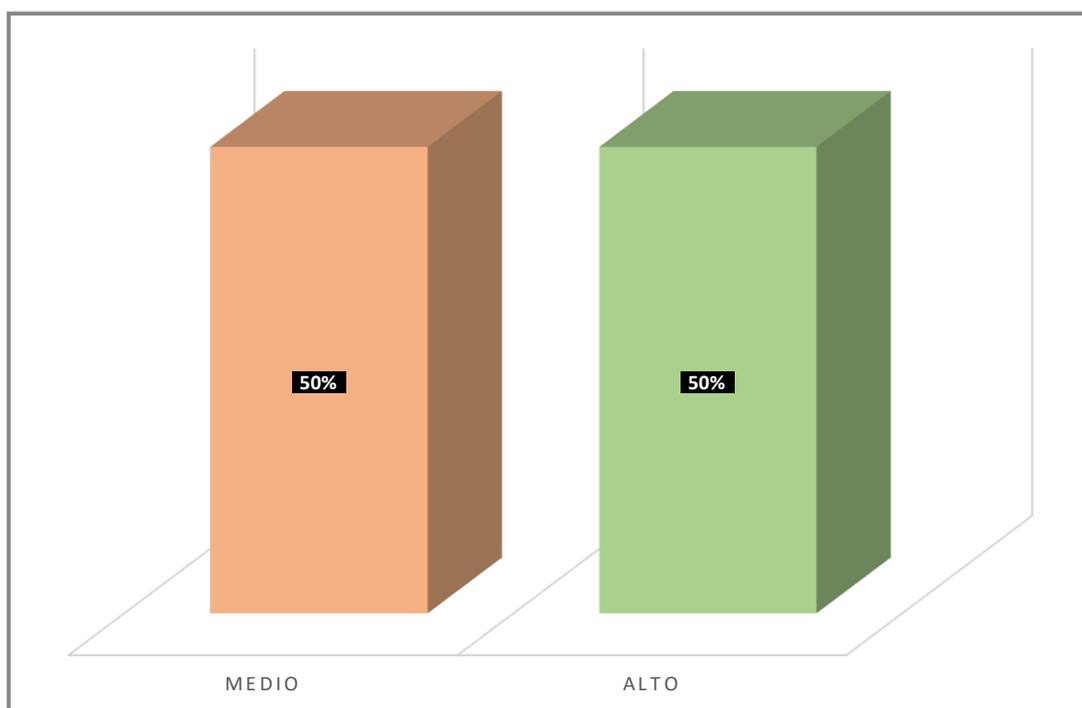
Calidad de vida laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	8	50 %
Alto	8	50 %
Total	16	100 %

Nota: Datos de la frecuencia obtenida de la dimensión calidad de vida laboral en un rango de alto, medio y bajo.

Figura 9

Distribución de frecuencia sobre la dimensión Calidad de vida laboral



Nota: Datos procesados de la dimensión Calidad de vida laboral expresados en porcentajes.

Interpretación

En la tabla 14 y figura 9 se puede observar que existe un 50% (n=8) para ambos niveles medio y alto, lo que nos muestra que la calidad de vida laboral en un nivel alto – medio respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores.

Tabla 15

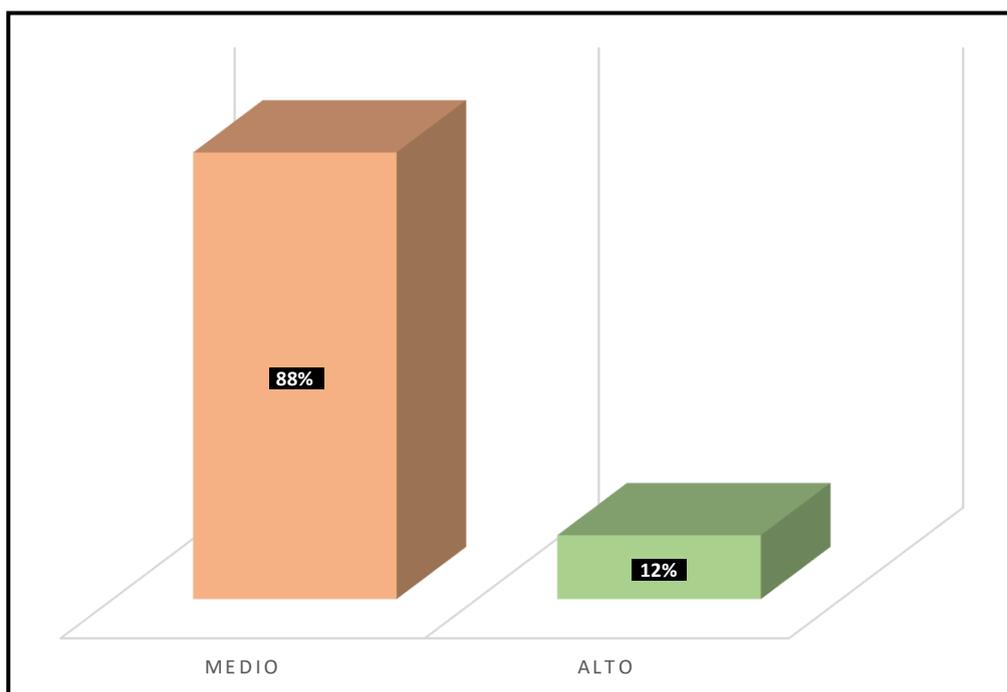
Planes de Formación

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	14	88 %
Alto	2	12 %
Total	16	100 %

Nota: Datos de la frecuencia obtenida de la dimensión Planes de Formación en un rango de alto, medio y bajo.

Figura 10

Distribución de frecuencia sobre la dimensión Planes de Formación



Nota: Datos procesados de la dimensión Planes de Formación expresados en porcentajes.

Interpretación

En la tabla 15 y figura 10 podemos notar que el 88% de (n=14) se ubican en el nivel medio y un 12% (n=2) se ubican en un nivel alto. Lo que nos arroja que los planes de formación se encuentran en un nivel medio – alto respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores.

5.2 Resultados Inferenciales

5.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de normalidad

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	.947	16	.444
Satisfacción Laboral	.928	16	.226

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Decisión: La población de esta investigación estuvo conformada por 16 personas que corresponden al cliente interno del hotel La Confianza, por lo tanto, se aplicó Shapiro-Wilk para la prueba de normalidad de las variables. Los resultados arrojan que el valor p 0.444 mayor a 0,05 reflejando una distribución normal, por lo que se procede a aplicar el estadístico de R Pearson.

5.2.2 Prueba estadística en relación a la hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

Ho: No Existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

Tabla 17*Prueba de hipótesis general*

		Correlaciones	
		V1	V2
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	.626**
	Sig. (bilateral)		.010
	N	16	16
Satisfacción laboral del cliente interno	Correlación de Pearson	.626**	1
	Sig. (bilateral)	.010	
	N	16	16

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

Nota: Se presenta el coeficiente de correlación de Pearson entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral,

Decisión: En la Tabla 17 se obtiene que el P valor es de $0.010 < 0.05$ (valor α) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, Existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

A demás presenta un coeficiente de correlación (R de Pearson) de 0.626. Por lo tanto, se puede afirmar con un 95% de confianza, que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio, gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno.

5.2.3 Prueba estadística en relación a la hipótesis específica 1

H1: La planeación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022

Ho: La planeación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022

Tabla 18*Prueba de hipótesis específica 1*

		Planeación	Satisfacción laboral
Planeación	Correlación de Pearson	1	.433
	Sig. (bilateral)		.094
	N	16	16
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.433	1
	Sig. (bilateral)	.094	
	N	16	16

Nota: Tabla del proceso realizado para la prueba de hipótesis.

Decisión: En la Tabla 18 podemos observar que el P valor es $0.094 > 0.05$ (valor de significancia), con lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir la planeación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

A demás, nos arroja un coeficiente de relación de 0.433, lo cual nos dice que existe una relación positiva débil entre la planeación y la satisfacción laboral del cliente interno.

5.2.4 Prueba estadística en relación a la hipótesis específica 2

H_a : La organización e integración se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

H_0 : La organización no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

Tabla 19*Prueba de hipótesis específica 2*

		Organización	Satisfacción laboral
Organización e integración	Correlación de	1	.606*
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		.013
	N	16	16
Satisfacción laboral	Correlación de	.606*	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	.013	
	N	16	16

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión: En la Tabla 19 tenemos un P valor de $0.013 < 0.05$ (valor de α) con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación, es decir. la organización e integración se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

A demás, tenemos que el coeficiente de correlación es de 0.606, con lo cual se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada entre la organización e integración y la satisfacción laboral del cliente interno.

5.2.5 Prueba estadística en relación a la hipótesis específica 3

H_a: La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022

H₀: La dirección no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022

Tabla 20*Prueba de Hipótesis específica 3*

		Dirección	Satisfacción laboral
Dirección	Correlación de Pearson	1	.658**
	Sig. (bilateral)		.006
	N	16	16
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.658**	1
	Sig. (bilateral)	.006	
	N	16	16

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

Decisión: En la tabla N° 20 observamos un P valor de $0.006 < 0.05$ (valor de α) con lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis específica de investigación (H_1), es decir, La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022. Además, tenemos que el coeficiente de correlación es de 0.658, con lo que podemos afirmar que existe una correlación positiva media entre la Dirección y la Satisfacción Laboral del cliente interno.

5.2.6 Prueba estadística en relación a la hipótesis específica 4

Ha: El control se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

Ho: El control no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

Tabla 21*Prueba de Hipótesis específica 4*

		Control	Satisfacción laboral
Control	Correlación de Pearson	1	.456
	Sig. (bilateral)		.076
	N	16	16
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.456	1
	Sig. (bilateral)	.076	
	N	16	16

Decisión: En la Tabla 21 obtenemos una P valor de $0.076 > 0.05$ (valor de α) con lo cual se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), es decir, el control no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.

Además, tenemos un coeficiente de correlación de 0.456 lo que afirma que se tiene una ‘correlación positiva débil’ entre el Control y la Satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Primera. En relación al objetivo general de la presente investigación, que busca analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente interno en el Hotel La Confianza de Lunahuaná en el año 2022, los resultados indican una relación significativa entre estas variables, evidenciada por un valor de significancia de 0.01, que es menor que el nivel de significancia α (0.05). Esto conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis de investigación. Además, se pudo confirmar a través del coeficiente de correlación de Pearson que existe una correlación positiva de magnitud media entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del cliente interno en el Hotel La Confianza.

Las empresas en el sector hotelero deben centrarse no solo en alcanzar resultados a través de elementos como la infraestructura, equipos, ventas y márgenes de ganancia, sino también en reconocer la importancia del cliente interno en su proceso de planificación. Esta consideración resulta crucial para lograr de manera eficaz, ágil y sostenible los objetivos empresariales. Satisfacer las expectativas del cliente interno, al igual que se atiende al cliente externo, se convierte en un requisito fundamental para impulsar un mayor compromiso y sentido de pertenencia por parte de los empleados hacia la empresa. Un colaborador satisfecho con su trabajo se muestra más inclinado a proporcionar un servicio de alta calidad al cliente externo, garantizando así que este reciba la mejor atención y contribuyendo a una experiencia de hospedaje excepcional en su conjunto.

Los resultados obtenidos se asemejan a los obtenidos por Marcillo (2020), que en su investigación “Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención pre hospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo”, se propuso como objetivo general encontrar el nivel de relación entre las variables Gestión administrativa y la satisfacción laboral, utilizó Rho de Spearman obteniendo un coeficiente de correlación de 0.443 y una significancia de 0.01; concluyendo que existe una relación positiva moderada entre las variable, aceptando también la hipótesis general. Asimismo, Ramírez (2021) en su investigación “Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021”, utilizó también Rho

Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.909 y un valor de significancia de $0.00 < 0.05$ (α), concluyendo que existe una correlación muy alta entre las variables de estudio, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. A su vez Salas (2021), en su investigación “Relación de la Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Francisco-Tacna, 2021”, propuso como hipótesis general de su investigación que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores, obtuvo como resultado un valor de significancia de $0.00 < 0.05$ (α), aceptando la hipótesis de investigación, y el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.390, por lo obtuvo que existe una correlación positiva media entre la variables de estudio. Siguiendo la perspectiva planteada por Benites (2005), se destaca que el capital humano se erige como el recurso máspreciado en las empresas. En este sentido, es imperativo explorar las diversas estrategias de gestión de recursos humanos en las organizaciones. Es crucial considerar a los empleados como clientes internos y los puestos que desempeñarán como los productos que la empresa ofrece. Por lo tanto, garantizar la satisfacción de este "producto" se convierte en un requisito esencial para cultivar el compromiso y la identificación de los empleados con la organización.

Segunda. El primer objetivo específico buscó establecer la relación entre la planeación y la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022, se planteó como primera hipótesis específica que: la planeación se relaciona significativamente con las variables de estudio. Sin embargo, los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de 0.433, el P valor es $0.094 > 0.05$ (valor de significancia), con lo que se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna. Además, por los resultados obtenidos, el 56% del cliente interno consideró que la Planeación influye en la satisfacción laboral. Por lo que se afirma que existe una relación ‘positiva débil’ entre la planeación y la satisfacción laboral del cliente interno.

Este resultado posiblemente se deba a que, en la fase de la planeación, se ven acciones que se relacionan más con temas administrativos o gerenciales, no se involucra mucho a los colaboradores. Tal como señala Barriga (2006), la planificación implica que los líderes analicen de manera previa sus metas y actividades, basando sus decisiones en un enfoque metódico, plan o razonamiento, en lugar de depender de intuiciones. En esta etapa las decisiones son tomadas visualizando a la empresa de forma general, los colaboradores son parte del plan, pero no el centro de la planeación. En comparación con la investigación de

Vilca (2021) en su estudio denominado “La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Micro red de salud Ocobamba, 2020” se planteó como hipótesis específica que la planeación influye en la satisfacción laboral en su ámbito de estudio, como resultado muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.921, indicando que la dimensión de planeación influye en un 92.1% sobre la satisfacción de los usuarios interno, sin embargo, el 51% de los usuarios de la micro red, consideran que la planeación de la gestión administrativa es “poco eficiente”. En contraste con los resultados obtenidos por Salas (2021), quien realizó la investigación denominada: “Relación de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco-Tacna, 2021”, muestra un valor de coeficiente de la correlación es de 0.415** y afirma que existe una correlación positiva media ($Rho=0,415^{**}$) y significativa ($Sig. ,000 < 0,050$) entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud, pero a diferencia del anterior, el 59.3% del cliente interno afirma sentirse “satisfecho” con la gestión administrativa.

Tercera. En cuanto al segundo objetivo específico que es, Determinar la relación que existe entre organización y la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022, se planteó la segunda hipótesis específica, indicando que, la organización se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022. Los resultados arrojaron que un coeficiente de correlación es de 0.606, con lo cual se puede afirmar que existe una correlación ‘positiva moderada’ entre la organización e integración y la satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza.

Resultados que se asemejan a los de Ramírez (2021), que en su hipótesis específica 2, nos muestra que la organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,810, representando una correlación alta entre la organización y la satisfacción laboral. También, tenemos la investigación de Salas (2021), donde se acepta la hipótesis planteada indicando que la organización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de salud San Francisco de Tacna 2021, con un coeficiente de correlación de ($Rho=0,346$) y un nivel significancia de $001 < 0,050$ lo que determinó dicho resultado.

Por ello se concuerda con la siguiente definición; la organización conduce a un grupo de personas hacia un mismo objetivo, en la escena empresarial, esta parte del proceso administrativo sirve para definir las estructuras y los modos de actuación en los que se van

a conseguir los objetivos empresariales, observando a la empresa como un todo; conociendo la organización, se podrán obtener el mayor rendimiento de la empresa, usando la menor proporción posible de recursos y pudiéndolos integrar para alcanzar el rendimiento esperado (Mero 2018).

Cuarta. En relación al tercer objetivo específico que buscó establecer la relación entre la dirección y la Satisfacción del interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022. Se planteó la siguiente hipótesis específica, la Dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno, a lo que según el análisis se obtuvo un valor de significancia de $0.006 < 0.05$ con lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de estudio, a su vez, el coeficiente de correlación R de Pearson fue de 0.658, con lo que se afirmó que existe una correlación positiva media entre la Dirección y la satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza.

Comparando estos resultados con los obtenidos por Ramírez (2020), en su investigación, Gestión administrativa y desempeño laboral en el Hotel San Marino, Tarapoto – 2020, arrojó que la Dirección es una de las variables que menos relación guarda con la Satisfacción Laboral, dado que obtuvo un grado de correlación de Pearson de 0.114 y un nivel de significancia de $0.047 < 0.5$, lo que evidencia una correlación positiva baja entre las variables de estudio; el investigador atribuye estos resultados a que los procesos administrativos, no son trasladados de una forma eficaz al contexto hotelero, provocando que la información no se traslade a todos los elementos del equipo, lo que conlleva a que no se conozcan los objetivos ni los planes con los que se van a ejecutar para alcanzarlos, es una cadena que no llega a completarse.

En la presente investigación, por lo contrario, el personal sí considera importante la Dirección, pero aún se puede lograr una mejor integración de los recursos para alcanzar los objetivos trazados, por ello se concuerda con la idea de Zamora et al. (2018), que la dirección es lograr mediante tres sub-funciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación; que los miembros del equipo involucrados en la operatividad, colaboren con la realización consiente de sus funciones, al logro de los objetivos planteados. Porque, como señala Mero (2018), es dirigir implica dar órdenes, influir y motivar a los empleados para que ejecuten tareas fundamentales. Por lo que se debe enfatizar en la Dirección, como se menciona, es un punto muy importante en la Gestión Administrativa, ya que, es el momento en donde se integrará al equipo, motivando al colaborador a que realice de eficaz y eficientemente sus actividades.

Quinta. De acuerdo al cuarto objetivo específico, se busca lo siguiente, Determinar la relación entre el control y la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022. Por ello, se planteó como última hipótesis específica que, el Control se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022. Los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de 0.456 y un valor de significancia de $0.075 > 0.05$ (valor de α), con lo cual se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis de investigación, mostrando que la dimensión Organización no influye significativamente en la satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza.

Resultados que contrastan con los obtenidos por Vilca (2020), donde se menciona que el Control influye en un 57,3% en la satisfacción de los usuarios internos de la Microred Ocobamba durante la pandemia Covid-19, pero, además esta dimensión fue considerada por el 51% del personal como poco eficiente, lo que demuestra que existe debilidad en cuanto a las características que demandan esta dimensión, como, la comunicación, orientación y liderazgo; además del monitoreo del desempeño. Concuere da con lo que dice Mero (2018), el control es supervisar actividades y evaluar rendimientos para que estén encaminados hacia los objetivos propuestos durante la planificación.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

En esta tesis se determinó que existe una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de cliente interno del Hotel La Confianza, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación (R de Pearson) de 0.626, además, el P valor fue de $0.010 < 0.05$ (valor α), esto sugiere que mejorar la gestión administrativa, centrándose en el empleado como cliente interno, puede tener un impacto positivo en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Estos hallazgos tienen implicaciones significativas no solo para el hotel en estudio, sino también para la industria hotelera en general, destacando la importancia de una gestión efectiva para el éxito y la competitividad en el mercado.

SEGUNDA:

En esta tesis se estableció que existe una relación positiva débil, entre la planeación y la satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación (R de Pearson) de 0.433 y el P valor fue de $0.094 > 0.005$ (valor de α), Por consiguiente, se puede concluir que, si bien existe una tendencia positiva, otros factores pueden estar influyendo significativamente en la satisfacción laboral de los empleados en el hotel. Estos resultados subrayan la importancia de explorar y considerar otros elementos que puedan tener un impacto más significativo en la satisfacción laboral en este contexto específico antes de tomar decisiones o implementar cambios significativos en la planificación.

TERCERA:

En esta tesis se determinó que existe una correlación positiva entre la organización e integración y la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel La Confianza, dado a que se obtuvo un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.606, además de un P valor de $0.013 < 0.05$ (valor de α), por lo que, la mejora en la organización y la integración en el entorno laboral del hotel conlleva un aumento en la satisfacción laboral de los empleados.

Estos hallazgos destacan la importancia de priorizar estrategias y prácticas que fomenten una mayor organización y cohesión en la gestión del hotel para promover un ambiente de trabajo más satisfactorio y productivo.

CUARTO:

En esta tesis se estableció que existe una correlación positiva entre la dirección y la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel La Confianza, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación R de Pearson de 0.658 y un P valor de $0.006 < 0.05$ (valor de α). Por lo tanto, se puede concluir que una dirección efectiva y orientada hacia el bienestar de los empleados está directamente relacionada con niveles más altos de satisfacción laboral. Estos hallazgos enfatizan la importancia de liderazgo en la creación de un entorno laboral positivo y productivo en el hotel, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en el rendimiento y el compromiso de los empleados.

QUINTO

En esta tesis se determinó que no existe correlación significativa entre el control y la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel La Confianza, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación R de Pearson de .456 y un P valor de $0.075 > 0.05$ (valor de α). Por lo tanto, se puede concluir que el grado de control ejercido en el entorno laboral no está directamente vinculado a los niveles de satisfacción laboral de los empleados en este hotel específico. Estos hallazgos resaltan la necesidad de explorar otros factores y dimensiones que puedan influir en la satisfacción laboral de los empleados en este contexto particular.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Fortalecer la gestión administrativa, centrándose en el bienestar del empleado como cliente interno, promoviendo un modelo de gestión donde se considere de igual importancia tanto al cliente interno como al externo, considerándolo como eje principal de la organización y parte fundamental del éxito de la empresa. Se sugiere invertir en la capacitación de líderes y gerentes, establecer canales efectivos de comunicación interna y monitorear continuamente la satisfacción laboral. Además, se debe adaptar estrategias administrativas en función de los resultados y compartir las mejores prácticas con la industria hotelera. Estas acciones pueden potenciar la satisfacción laboral, fortalecer el rendimiento organizacional y mejorar la competitividad en el mercado hotelero.

SEGUNDA

La administración debe considerar modificar su sistema de planificación, y considerar una gestión integral de la satisfacción laboral. Esto implica no solo centrarse en la planificación, cuya relación con la satisfacción laboral se identificó como débil, sino también explorar otros factores influyentes. Se aconseja realizar un diagnóstico exhaustivo, implementar estrategias personalizadas, promover una comunicación abierta, monitorear y evaluar constantemente, y mantener flexibilidad en la planificación. Además, se sugiere comparar prácticas exitosas en la industria hotelera y promover el bienestar holístico de los empleados. Estas medidas pueden contribuir a mejorar significativamente la satisfacción laboral en este contexto específico.

TERCERA

Fortalecer la organización y la integración en el entorno laboral. Esto implica mejorar la comunicación, facilitando información clara sobre los requerimientos que existen para la mejora de los servicios que se brindan. También se deben implementar manuales operativos para cada área y trasladarlo a cada colaborador que corresponda. Asimismo, se debe afianzar

la colaboración, la cultura organizacional, y proporcionar capacitación a líderes. Además, se sugiere monitorear de manera continua la satisfacción laboral y adoptar prácticas exitosas. Estas medidas pueden conducir a un ambiente laboral más cohesionado y productivo, lo que beneficiará la competitividad y el éxito a largo plazo de la organización.

CUARTA

La administración debe reforzar métodos para direccionar a los equipos y encaminarlos hacia el logro de los objetivos, motivando al cliente interno a realizar sus labores con buena actitud. Se debe implementar capacitaciones, que satisfagan su necesidad de desarrollo profesional, herramientas modernas que agilicen la operación, incentivos y reconocimientos por las labores destacadas, entre otros; que mejoren la percepción del cliente interno respecto a la empresa en la que desarrollan profesionalmente.

QUINTA

La administración debe mejorar los procesos mediante los cuales se evalúan y controlan el desempeño de cada colaborador en las diferentes áreas. Apoyándose de los jefes de área se pueden implementar exámenes escritos y verbales, con preguntas y situaciones relacionadas directa e indirectamente con sus labores diarias y en base a los manuales de operaciones, para posteriormente hacer el seguimiento de que se ejecuten durante la operatividad.

REFERENCIAS

- Agudelo-Orrego, B. E. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116-137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Álvarez Loli, C. H. y Soto Chacón, G. L. (2022). *Propuesta de un sistema de costos de servicio en el Hotel Brisas del Sol, Lunahuaná* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/5241>
- Bacca, A. I. (2018). *Análisis de satisfacción y desempeño del cliente interno en empresas de la ciudad de Cúcuta* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/25149>
- Bajonero, M. I. (2020). *Gestión administrativa en la calidad de servicio de los clientes internos del Distrito Judicial Lima Norte, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41902>
- Bances, A. M. (2018). *Plan de fortalecimiento de la Gestión Administrativa para la fidelización del cliente interno del Hotel El Sol EIRL* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4555>
- Barriga, L. (2009). La planificación. *Breve Introducción*.
- Barzola Zevallos, D. A. (2022). *Responsabilidad social empresarial y estrategia de marketing social en los clientes internos de la empresa Hipermercado Tottus sede Atocongo, San Juan de Miraflores–2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1849>
- Behar D. (2008). en: *Metodología de la investigación*. A. Rubeira. <https://shre.ink/2tVt>
- Bejarano, M. A. G., Camacho, K. A. A., Salas, R. P. V. y Córdova, Ó. W. S. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. *INNOVA Research Journal*, 3(10), 142-148. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.2018.908>
- Benítez, K. T. (2005). Consideraciones sobre la gestión del talento humano: el enfoque del mercadeo interno. *Visión gerencial*, (2), 91-98. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545873003.pdf>

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Editorial Pearson.
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Bhagwat, R., Sharma, M. K. y Dixit, S. (2020). Benchmarking de las medidas de productividad para la manufactura esbelta. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 31(2), 454-470. <https://shre.ink/URtE>
- Briones, A. A. M. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Cabrera, Sandra. (2013). La fidelización del cliente en negocios de restauración. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos*, (45), 155-164. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232013000300014&lng=es&tlng=es.
- Campos-Soto, M., Álvarez-González, L. y Ulate-González, V. (2020). Calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción y el bienestar en el trabajo. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 13(38), 46-65. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/13527>
- Cao, H. y Duca, A. C. L. (2014). La renovación en las ideas sobre el Estado y la administración pública en Argentina. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (60), 131-160. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533692005.pdf>
- Carrillo, L. M. y Rojas, Y. A. (2018). Enfoque de la administración por objetivos: una alternativa para mejorar la gestión empresarial. *Revista Tendencias y Retos*, 23(2), 15-30. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352005000600004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Chase, R. B., Jacobs, F. R. y Aquilano, N. J. (2019). *Gestión de operaciones para una ventaja competitiva*. McGraw-Hill Education. <https://shre.ink/Umr7>
- Cohaila, M. D. y Rodríguez, R. J. (2018). *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del cliente interno, en el albergue turístico Inkaterra reserva amazónica-Madre de Dios* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/365>
- Correa, R. (2020). Reforma de la gestión pública en Brasil (2002-2019). *Revista de Gestión Pública*. 23(2),1-9. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1752037>

- Cortés Gómez, J. P. y Peña Flórez, S. (2021). *Diseño de un plan de formación y desarrollo de talento humano para Febor entidad cooperativa* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10714/PenaShirley2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuadra Peralta, A. y Veloso, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>
- De La Garza, L. (2018). *Teoría Clásica de la Administración de Henri Fayol*. Universidad Nacional Autónoma de México. <http://www.fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>
- Díaz, C., Ramírez, D. y Rodríguez, M. (2021). Indicadores de calidad para evaluar la gestión administrativa en el sector empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(92), 267-284. <https://shre.ink/Um7d>
- Díaz, C. D. R. (2020). Sistema de Incentivo al conocimiento: una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral. *Business Innova Sciences*, 1(3), 28-37. <https://doi.org/10.58720/bis.v1i3.16>
- Elizabeth, J. J. B. (2022). *El Ambiente Social y el Ambiente Laboral Como Predictores de la Satisfacción Laboral de Empleados Adventistas de Curazao* [Tesis doctoral, Universidad de Montemorelos]. <https://search.proquest.com/openview/aa0bd158deabdaa9a25bba005612fc9d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Escobar, B. R. P., Salazar, C. A. H., Caicedo, J. H. S. y Sánchez, W. A. C. (2022). El clima laboral como un factor determinante en el compromiso organizacional. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 26(114), 60-71. <https://doi.org/10.47460/uct.v26i114.591>
- Falcón-Acosta, O., Petersson-Roldán, M., Benavides-García, S. y Sánchez-Falcón, R. (2012). Medición de la calidad del cliente interno en una instalación hotelera. *Ingeniería Industrial*, 33(1), 13-18. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000100003&lng=es&tlng=es
- Fayol, H. (1916). Henri Fayol: biografía, teoría de la administración, principios, otros aportes. <https://www.lifeder.com/aportaciones-de-henri-fayol/>
- Flores, J. C. (2011). *Construyendo la Tesis Universitaria*. Guía Didáctica. Garden Garf S.R.L.
- Fuller, N. (2010). Lunahuaná, un destino turístico. Transformaciones en la composición social, economía familiar y relaciones de género. *Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural*, 8(2), 293-304. <http://www.pasosonline.org/Publicados/8210/PASOS20.pdf#page=55>

- Gil, L. C. V. y Ospina, D. N. G. (2018). Endomarketing: una herramienta de integración del cliente interno con la estrategia organizacional. *Hojas y Hablas*, (15), 143-156. <http://revistas.unimonserrate.edu.co:8080/hojasyhablas/article/view/153>
- Gómez Cedeño, T. G. y Paltan Copa, M. M. (2018). *Diseño de un manual de organización y funciones para Asoprocec en el año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio umsa. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/21490>
- González Moreno, M. E (2014). *El plan de formación en la empresa* [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/4435/TFGO%20123.pdf?sequence=1&isAlloved=y>
- González -Rodríguez, S. S., Viteri -Intriago, D. A., Izquierdo- Morán, A. M. y Verdezoto - Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Guerrero, E. C. (2020). *Estrategia de fidelización para el cliente interno de un Call Center de una entidad financiera*. [Master's thesis, Universidad EAN]. <http://repository.ean.edu.co/handle/10882/9872>
- Guevara Delgado, V. I. (2018). *Gestión administrativa en la empresa de tortas d´ Pastelo Cusco- 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3038>
- Guillen, D. Y. y Paredes, G. I. (2020). *Satisfacción al cliente interno en las empresas de servicio en el Perú y Latinoamérica, en los últimos 5 años: una revisión de literatura científica*. <https://hdl.handle.net/11537/25154>
- Hansen, D. R., Mowen, M. M. y Guan, L. (2020). *Gestión de costes: contabilidad y control*. Aprendizaje Cengage. <https://shre.ink/UmUI>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D. y Hoskisson, R. E. (2019). *Gestión estratégica: conceptos y casos: competitividad y globalización*. Educación Nelson. <https://shre.ink/UAlr>
- Horna, A. A. V. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Macro. <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123043117.pdf>
- Huaraca Pacheco, S. J. y Martínez Torres, R. J. (2019). *Motivación Laboral: Una revisión conceptual*. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2631>

- Jáuregui, C. M. S. (2021). Gobernanza: un nuevo modelo de gobernación para la sociedad del Siglo XXI. *Encrucijada revista electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (37), 113-139. <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/77240>
- Katz, D. y Kahn, R. L. (1978). *La psicología social de las organizaciones*. Wiley. https://www.academia.edu/download/5320286/social_psychology_of_organizations.pdf
- Latham, G. P. y Pinder, C. C. (2018). Motivación laboral: Historia, teoría, investigación y práctica. Publicaciones sabias. <https://shre.ink/URtt>
- Li, M., Zhang, W., Sun, L. y Niu, X. (2021). Estimación de la productividad total de los factores regional: revisión y análisis de la literatura. *Technological Forecasting and Social Change*, (2), 168-176. <https://shre.ink/Um7E>
- López-Vargas, C. A. (2021). *El empowerment y la gestión administrativa en la Industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63713>
- López-Álvarez, J. (2019). El método científico en la investigación social. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2), 349-362.
- López-Gómez, M., y Rodríguez-Gómez, H. (2019). Calidad de vida laboral: un análisis de la literatura reciente. *Revista de Estudios Sociales*, 68, 21-35. <https://shre.ink/UmuN>
- Lussier, R. N. y Achua, C. F. (2020). *Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. Educación Nelson. <https://shre.ink/UR2z>
- Macedo, M. A. y Delgado, S. A. (2020). *Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción del cliente interno del hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/550/004-3-12-045.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Malagón, A. M. (2006). *La importancia del sistema de compensaciones e incentivos en la motivación de los trabajadores 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. <http://hdl.handle.net/10818/4512>
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno. Todos somos cliente y todos tenemos clientes*. Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?id=TSejDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>
- Mendoza, R. (2020). La Administración por Objetivos (APO) como herramienta para el logro de resultados. *Revista Chakiñan*, 10(1), 11-18. <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/2404>

- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 84-102. <file:///C:/Users/User/Downloads/59-Texto%20del%20art%C3%ADculo-79-1-10-20191023.pdf>
- Merma, L. (2018). *Diseño de un manual de organización y funciones para el personal del Gobierno Autónomo Municipal de Colquencha, 2018* [Tesis doctoral, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio umsa <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21490/PG-553.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora Pisco, L. L., Duran Vasco, M. E. y Zambrano Loor, J. G. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 511-520. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/276>
- Moreno, F. J. J. y Melgosa, F. J. (2010). *Estudios de turismo rural y cooperación entre Castilla y León y Portugal*. Ediciones Universidad de Salamanca. <https://shre.ink/UR2K>
- Mulet, J. (2003). Una visión empresarial del sistema español de innovación. *Economía industrial*, 354(6), 26-35. <http://www.sc.ehu.es/oewhesai/sistema%20de%20innovacion%20espanol.pdf>
- Napolitano, G. (2014). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter y Gamble*. Editorial Babelcube.
- Navarro, J. (2015). *Diseño de cuestionarios: técnicas de investigación social*. Ediciones Paraninfo.
- Noe, R. A. (2019). *Formación y desarrollo de los empleados*. Educación McGraw-Hill. <https://pdfget.com/please-wait-for-few-moments-6/>
- Orellana-Palomeque, D. P., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I. y Matovelle Romo, M. M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260. <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2022, 15 agosto). *Invertir en turismo significa invertir en un futuro más sostenible*. <https://www.unwto.org/es>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2022, 18 junio). *El turismo crece un 4% en 2021, muy por debajo aún de los niveles pre pandémicos*. <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-crece-un-4-en-2021-muy-por-debajo-aun-de-los-niveles-prepandemicos>

- Patlàn, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Ediciones Manual moderno.
- Paz, R. (2007) *Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias*. Ideas propias, Editorial.
- Peñañiel, J. A. y Soriano, P. (2020). *Efectos de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la universidad técnica de Babahoyo*.
<https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/51599>
- Peñañiel-Loor, J. F., Pibaque-Pionce, M. S. y Pin-Sancan, J. A. (2019). La importancia de la planificación estratégica para las pequeñas y medianas empresas (PYMES). *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. 4(1 Especial), 107-133. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.105>
- Pérez, R. C., Malo, J. H. P. y Sánchez, Y. B. (2018). Cambios en la gestión de las pymes hoteleras de Bogotá: un reto en la gestión para su internacionalización. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 87-101.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726343>
- Ramírez, D. L. (2021) *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74216/Ramirez_BDL-SD.pdf?sequence=1
- Ramírez, L. A. (2020) *Gestión administrativa y desempeño laboral en el hotel San Marino, Tarapoto-2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56164/Ramirez_CLA-SD.pdf?sequence=1
- Rivas, J. (2012). *Dirección estratégica de empresas turísticas*. Septem ediciones.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson Educación.
https://www.academia.edu/43922356/Administracion_Robbins_y_Coulter_10a_Edicion_Pearson
- Rodríguez, C. H. y Chávez, R. M. A. (2015). El desarrollo de la cultura emprendedora en estudiantes universitarios para el fortalecimiento de la visión empresarial. *Ciencia administrativa*, (1), 28-37.
<https://cienciaadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/1858>
- Rodríguez, A. y López, J. (2018). Teorías de la motivación laboral: una revisión conceptual. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 292-300. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2631>

- Ronda, J., Sánchez, M. y Pérez, A. (2020). Indicadores de calidad en la gestión administrativa de una organización hotelera. *Revista Científica Enfoque*, 2(4), 41-56. <https://shre.ink/Um71>
- Rubio, K. B. (2019). *Desarrollo estratégico y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco-2019* [Tesis de maestro, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5366>
- Sabino, C. (2015). El proceso de investigación. Pearson Educación.
- Salas, G. M. R. (2021). *Relación de la Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Francisco-Tacna, 2021* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73177/Salas_LGMR-SD.pdf?sequence=1
- Salcedo, I., & Romero, J. J. (2006). Cultura Organizacional y Gestión de la Calidad en una Empresa del Estado venezolano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(33), 74-82. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000100005&lng=es&tlng=es.
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sotelo, A. T., Almaguer, K. P. J. y Quintero, J. M. M. (2015). La motivación, la formación y el desarrollo humano como factores de incidencia en el compromiso organizacional. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 4(11), 35-56. <https://www.redalyc.org/pdf/6379/637967184002.pdf>
- Soto, R. I. (2014). *¿Cómo presentar una tesis de Maestría y Doctorado?* Colección Investigación educativa.
- Slack, N., Brandon-Jones, A. y Johnston, R. (2018). Jefe de operaciones. Pearson UK. <https://shre.ink/UmrR>
- Steffanell-De León, I., Arteta-Peña, Y. y Noda-Hernández, M. E. (2017). *La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras*. *Ciencias Holguín*, 23(3), 35-48. <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1040>.
- Tannenbaum, S. I., Beard, R. L., Salas, E. y Kozlowski, S. W. (2020). Formación y desarrollo en las organizaciones de trabajo. *Revisión Anual de Psicología Organizacional y Comportamiento Organizacional*, 7, 407-431. <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.ps.43.020192.002151>

- Torres, C., Sánchez, L. y García, P. (2021). Indicadores de cumplimiento normativo y su impacto en la gestión administrativa. *Revista de Administración Pública*, 56(2), 187-204.
- Torres, Z. A. D. (2018). Gestión gerencial para un ambiente laboral más humano en las organizaciones. *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 1(8), 144-163. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571360729009>
- Tovar, B. R. G. y Jiménez, L. B. B. (2018). Capacitación y productividad organizacional: un estudio de caso en una empresa productiva del estado. *Revista NTHE*, (21), 18-27. <http://www.nthe.concyteq.edu.mx/>
- Troya Morales, A. (2020). *Análisis de la gestión gerencial para el sector hotelero inscritos a Cotelco en la ciudad de Cúcuta periodo 2015 – 2018*. Universidad Francisco de Paula Santander. <https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/4122377753074844506>
- Trujillo Reyes, M. F. (2012). *Plan de mejoramiento enfocado en el servicio al cliente bajo los lineamientos del sistema de gestión de calidad para Cenda Diagnosticentro Automotor SA* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente]. <https://red.uao.edu.co/handle/10614/2995>
- Uribe, R. P. (2006). Liderazgo visionario: centro del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (58), 79-85. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20605806.pdf>
- Vilca, G. R. (2021). *La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57269>
- Viera Olmo, J. M. (2019). *Estrategia para la mejora de la gestión de la UEB Complejo Hotelero “Islazul”*. <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/11643>
- Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., y Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Zambrano, F. D. M., Ganchozo, J. V. V., Loor, W. T. C. y Cedeño, S. P. M. (2019). Aplicación del modelo Misión–Visión en una empresa familiar Agro-industrial. *ECA Sinergia*, 10(2), 44-58. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i2.1688

ANEXOS

ANEXO 1

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES: DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA	
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>PE1 ¿De qué manera la planeación se relaciona con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre organización y la Satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>OE1: Establecer la relación entre la planeación y la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre organización y la Satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.</p> <p>OE3: Determinar la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: La planeación se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022</p> <p>HE2: La organización se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.</p>	V1 Gestión administrativa	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Método:</p> <p>deductivo</p> <p>Población:</p> <p>Cliente interno del Hotel La Confianza</p> <p>Muestra:</p> <p>16 trabajadores</p> <p>Técnica /Instrumento</p> <p>Encuesta/cuestionario</p>	
			Dimensiones		Indicadores
			D1 PLANEACIÓN		I1 Misión
					I2 Visión
					I3 Objetivos
					I4 Estrategias
			D2 ORGANIZACIÓN E INTEGRACIÓN		I1 Manual de organización y funciones
					I2 Staff
					I3 Capacitaciones
					I4 Evaluaciones
			D3 DIRECCIÓN		I1 Liderazgo
					I2 Motivación
					I3 Toma de decisiones
I4 Evaluaciones					
D4 CONTROL	I1 Antes				
	I2 Durante				
	I3 Después				
V2 Satisfacción laboral del cliente interno					

<p>PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre Integración y la Satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?</p> <p>PE4: ¿Cómo se relaciona la dirección y la Satisfacción del interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?</p> <p>PE5 ¿De qué manera el control se relaciona con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná - 2022?</p>	<p>relación que existe entre integración y la Satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.</p> <p>OE4: Establecer la relación entre la dirección y la Satisfacción del interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.</p> <p>OE5 Determinar la relación entre el control y la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.</p>	<p>HE3: La Integración se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.</p> <p>HE4: La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022</p> <p>HE5: El control se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná – 2022.</p>			
			D1 MOTIVACIÓN LABORAL	I1 Incentivo	
				I2 Liderazgo	
			D2 CALIDAD DE VIDA LABORAL	I1 Ambiente físico y laboral	
				I2 Pagos brindados	
				I3 Identidad con la empresa	
I4 Trato Laboral					
D3 PLANES DE FORMACIÓN	I1 Capacitaciones				
	I2 Línea de carrera				

ANEXO 2

Certificado de validez de contenido



UNDC

A. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Mg.Bertha Nancy Larico Quispe	Licenciada en administración de turismo y hotelería	Cuestionario sobre la variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza, Lunahuaná 2022		

B. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANEACION							
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...							
1	El conocimiento de la misión del hotel.	X		X		X		
2	El cumplimiento de la misión del hotel.	X		X		X		
3	El conocimiento de la visión del hotel .	X		X		X		
4	El alcance de la visión del hotel.	X		X		X		
5	La difusión de los objetivos que persigue el hotel.	X		X		X		
6	El cumplimiento de estos objetivos.	X		X		X		
7	La difusión de estrategias para cumplir objetivos.	X		X		X		
8	La participación del personal para elaborar las estrategias.	X		X		X		
	ORGANIZACIÓN/INTEGRACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...							
9	La difusión de la importancia del manual de organización y funciones.	X		X		X	X	
10	El conocimiento del manual de organización y funciones.	X		X		X	X	
11	El proceso de selección del personal.	X		X		X	X	
12	La contratación de personal idóneo para los puestos.	X		X		X	X	
13	La difusión de la importancia de la capacitación al personal.	X		X		X	X	

14	La capacitación al personal que se integra al equipo.	X		X		X	X	
15	La importancia de las evaluaciones a las áreas del hotel.	X		X		X	X	
16	La evaluación respecto a las funciones del puesto que ocupa.	X		X		X	X	
	DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...							
17	La selección de personas idóneas para liderar las áreas del hotel.	X		X		X	X	
18	La motivación al personal de las distintas áreas para cumplir los objetivos.	X		X		X	X	
19	El reconocimiento individual y en equipo por el esfuerzo realizado.	X		X		X	X	
20	La participación del personal para la toma de decisiones del hotel.	X		X		X	X	
21	La participación del personal para la toma de decisiones del hotel.	X		X		X	X	
22	Una comunicación asertiva entre los miembros del equipo del hotel.	X		X		X	X	
	CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...	X		X		X	X	
23	El control de los procesos previos a su ejecución.	X		X		X	X	
24	El control de los procesos durante su ejecución.	X		X		X	X	
25	El control de los procesos después de su ejecución.	X		X		X	X	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

18/03/2022	40611975	 <p>Firmado digitalmente por: LARICO QUISPE Bertha Nancy FAU 20401363402 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 18/03/2022 10:20:56-0500</p>
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Certificado de validez de contenido

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Mg. Bertha Nancy Larico Quispe	Licenciada en administración de turismo y hotelería	Cuestionario sobre la variable SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO
Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza, Lunahuaná 2022		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	MOTIVACION LABORAL							
	Califique cuán satisfecho se encuentra usted con:							
1	El puesto que ocupa actualmente.	X		X		X	X	
2	Los reconocimientos que la empresa le brinda por su desempeño	X		X		X	X	
3	El conocimiento de la visión del hotel .	X		X		X	X	
4	Las preocupaciones que la empresa muestra por su bienestar y superación.	X		X		X	X	
5	La confianza que el jefe del área le tiene al delegarle funciones.	X		X		X	X	
6	Las capacidades que muestra su jefe para ser el encargado del área.	X		X		X	X	
	CALIDAD DE VIDA LABORAL							
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...							
7	Las condiciones físicas de su área de trabajo.	X		X		X	X	
8	Las condiciones de seguridad de su área de trabajo.	X		X		X	X	
9	La relación laboral que tiene con sus compañeros.	X		X		X	X	
10	La relación laboral que tiene con su jefe.	X		X		X	X	
11	El trabajo en equipo que demuestra su área.	X		X		X	X	

12	La remuneración que recibe.	X		X		X	X	
13	El reconocimiento económico por trabajar en feriados o días de descanso.	X		X		X	X	
14	El cumplimiento de las fechas de pago de su sueldo.	X		X		X	X	
15	La forma de compensación por las horas extras.	X		X		X	X	
16	Su desempeño laboral en el hotel.	X		X		X	X	
17	Los logros obtenidos por el hotel.	X		X		X	X	
18	Pertenecer al hotel La Confianza.	X		X		X	X	
19	Las licencias por enfermedad, discapacidad, maternidad u otros.	X		X		X	X	
20	Los reconocimientos de la empresa a su personal en fechas especiales.	X		X		X	X	
21	Los espacios que la empresa le brinda para su estadía y descanso.	X		X		X	X	
22	Los espacios que la empresa brinda para las comidas del día.	X		X		X	X	
23	Los horarios de trabajo que la empresa requiere.	X		X		X	X	
24	Los descansos que la empresa le ofrece.	X		X		X	X	
	PLANES DE FORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...							
25	Los cursos o capacitación que ha recibido..	X		X		X	X	
26	El interés que tiene la empresa en capacitarlo.	X		X		X	X	
27	Las oportunidades para ir escalando de puesto.	X		X		X	X	
28	Las oportunidades de hacer línea de carrera dentro del hotel.	X		X		X	X	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

18 de marzo

40611975



Firmado digitalmente por:
LARICO QUISPE Bertha
Nancy FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/03/2022 10:21:00 -0500

Lugar y fecha

DNI

Firma del Experto

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNDC

Certificado de validez de contenido

A. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Dr. Julio César QuispeCalderón	Especialista en Metodología de la Investigación	Cuestionario sobre la variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza, Lunahuaná 2022		

B. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANEACIÓN							
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...	X		x		X		
1	El conocimiento de la misión del hotel.	X		X		x		
2	El cumplimiento de la misión del hotel.	X		x		X		
3	El conocimiento de la visión del hotel .	X		x		x		
4	El alcance de la visión del hotel.	x		x		X		
5	La difusión de los objetivos que persigue el hotel.	X		x		x		
6	El cumplimiento de estos objetivos.	x		x		X		
7	La difusión de estrategias para cumplir objetivos.	X		x		x		
8	La participación del personal para elaborar las estrategias.	x		x		X		
	ORGANIZACIÓN/INTEGRACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...	X		x		x		
9	La difusión de la importancia del manual de organización y funciones.	x		x		X		
10	El conocimiento del manual de organización y funciones.	X		x		x		
11	El proceso de selección del personal.	x		x		X		
12	La contratación de personal idóneo para los puestos.	X		x		x		
13	La difusión de la importancia de la capacitación al personal.	x		x		X		

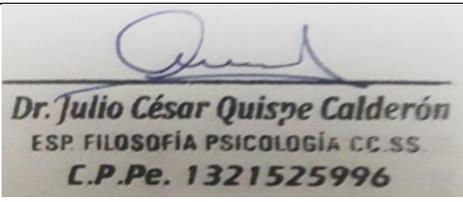
14	La capacitación al personal que se integra al equipo.	X		x		x		
15	La importancia de las evaluaciones a las áreas del hotel.	x		x		X		
16	La evaluación respecto a las funciones del puesto que ocupa.	X		x		x		
	DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...							
17	La selección de personas idóneas para liderar las áreas del hotel.	x		x		X		
18	La motivación al personal de las distintas áreas para cumplir los objetivos.	X		x		x		
19	El reconocimiento individual y en equipo por el esfuerzo realizado.	x		x		x		
20	La participación del personal para la toma de decisiones del hotel.	X		x		x		
21	La participación del personal para la toma de decisiones del hotel.	x		x		X		
22	Una comunicación asertiva entre los miembros del equipo del hotel.	X		x		x		
	CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...							
23	El control de los procesos previos a su ejecución.	x		x		X		
24	El control de los procesos durante su ejecución.	X		x		x		
25	El control de los procesos después de su ejecución.	x		X		X		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

lca, 18 de marzo de 2022	21525996	
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Certificado de validez de contenido

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Dr. Julio César Quispe Calderón	Especialista en Metodología de la Investigación	Cuestionario sobre la variable SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO
Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza, Lunahuaná 2022		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	MOTIVACION LABORAL							
	Califique cuán satisfecho se encuentra usted con:							
1	El puesto que ocupa actualmente.	x		X		x		
2	Los reconocimientos que la empresa le brinda por su desempeño	x		x		X		
3	El conocimiento de la visión del hotel .	X		x		x		
4	Las preocupaciones que la empresa muestra por su bienestar y superación.	x		x		X		
5	La confianza que el jefe del área le tiene al delegarle funciones.	X		x		x		
6	Las capacidades que muestra su jefe para ser el encargado del área.	x		x		X		
	CALIDAD DE VIDA LABORAL							
	Califique cuán satisfecho se encuentra usted con:							
7	Las condiciones físicas de su área de trabajo.	X		x		x		
8	Las condiciones de seguridad de su área de trabajo.	x		x		X		
9	La relación laboral que tiene con sus compañeros.	X		x		x		
10	La relación laboral que tiene con su jefe.	x		x		x		
11	El trabajo en equipo que demuestra su área.	X		x		x		

12	La remuneración que recibe.	x		x		X		
13	El reconocimiento económico por trabajar en feriados o días de descanso.	X		x		x		
14	El cumplimiento de las fechas de pago de su sueldo.	x		x		X		
15	La forma de compensación por las horas extras.	X		x		x		
16	Su desempeño laboral en el hotel.	x		x		X		
17	Los logros obtenidos por el hotel.	X		x		x		
18	Pertenecer al hotel La Confianza.	x		x		X		
19	Las licencias por enfermedad, discapacidad, maternidad u otros.	X		x		x		
20	Los reconocimientos de la empresa a su personal en fechas especiales.	x		x		X		
21	Los espacios que la empresa le brinda para su estadía y descanso.	X		x		x		
22	Los espacios que la empresa brinda para las comidas del día.	x		x		X		
23	Los horarios de trabajo que la empresa requiere.	X		x		x		
24	Los descansos que la empresa le ofrece.	x		x		X		
	PLANES DE FORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
	Califique cuán satisfecho se encuentra usted con:							
25	Los cursos o capacitación que ha recibido..	X		x		x		
26	El interés que tiene la empresa en capacitarlo.	x		x		X		
27	Las oportunidades para ir escalando de puesto.	X		x		x		
28	Las oportunidades de hacer línea de carrera dentro del hotel.	X		X		X		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

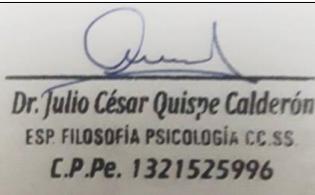
Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Ica, 18 de marzo de 2022

21525996



Dr. Julio César Quispe Calderón
ESP. FILOSOFÍA PSICOLOGÍA CC.SS.
C.P.Pe. 1321525996

Lugar y fecha

DNI

Firma del Experto

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



UNDC

Certificado de validez de contenido

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Mg. Laura Vanessa Zamudio Ramirez	Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería	Cuestionario sobre la variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza, Lunahuaná 2022		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANEACIÓN							
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...							
1	El conocimiento de la misión del hotel.	X		X		X		
2	El cumplimiento de la misión del hotel.	X		X		X		
3	El conocimiento de la visión del hotel .	X		X		X		
4	El alcance de la visión del hotel.	X		X		X		
5	La difusión de los objetivos que persigue el hotel.	X		X		X		
6	El cumplimiento de estos objetivos.	X		X		X		
7	La difusión de estrategias para cumplir objetivos.	X		X		X		
8	La participación del personal para elaborar las estrategias.	X		X		X		
	ORGANIZACIÓN/ORGANIZACIÓN							
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...							
9	La difusión de la importancia del manual de organización y funciones.	X		X		X		

10	El conocimiento del manual de organización y funciones.	X		X		X		
11	El proceso de selección del personal.	X		X		X		
12	La contratación de personal idóneo para los puestos.	X		X		X		
13	La difusión de la importancia de la capacitación al personal.	X		X		X		
14	La capacitación al personal que se integra al equipo.	X		X		X		
15	La importancia de las evaluaciones a las áreas del hotel.	X		X		X		
16	La evaluación respecto a las funciones del puesto que ocupa.	X		X		X		
	DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
	En qué medida el hotel La Confianza propicia...							
17	La selección de personas idóneas para liderar las áreas del hotel.	X		X		X		
18	La motivación al personal de las distintas áreas para cumplir los objetivos.	X		X		X		
19	El reconocimiento individual y en equipo por el esfuerzo realizado.	X		X		X		
20	La participación del personal para la toma de decisiones del hotel.	X		X		X		
21	La participación del personal para la toma de decisiones del hotel.	X		X		X		
22	Una comunicación asertiva entre los miembros del equipo del hotel.	X		X		X		
	CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
23	El control de los procesos previos a su ejecución.	X		X		X		
24	El control de los procesos durante su ejecución.	X		X		X		

25	El control de los procesos después de su ejecución.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable]

Aplicable después de corregir]

No aplicable]

Lugar y fecha	DNI 43988183	Firma del Experto 
---------------	--------------	--

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNDC

Certificado de validez de contenido

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Juez evaluador	Especialidad del evaluador(a)	Nombre del Instrumento de Evaluación
Mg. Laura Vanessa Zamudio Ramirez	Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería	Cuestionario sobre la variable SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO
Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno del hotel La Confianza, Lunahuaná 2022		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	MOTIVACION LABORAL							
	Califique cuán satisfecho se encuentra usted con:			X		X		
1	El puesto que ocupa actualmente.	X		X		X		
2	Los reconocimientos que la empresa le brinda por su desempeño	X		X		X		
3	El conocimiento de la visión del hotel .	X		X		X		
4	Las preocupaciones que la empresa muestra por su bienestar y superación.	X		X		X		
5	La confianza que el jefe del área le tiene al delegarle funciones.	X		X		X		
6	Las capacidades que muestra su jefe para ser el encargado del área.	X		X		X		
	CALIDAD DE VIDA LABORAL							
	Califique cuán satisfecho se encuentra usted con:							
7	Las condiciones físicas de su área de trabajo.	X		X		X		

8	Las condiciones de seguridad de su área de trabajo.	X		X		X		
9	La relación laboral que tiene con sus compañeros.	X		X		X		
10	La relación laboral que tiene con su jefe.	X		X		X		
11	El trabajo en equipo que demuestra su área.	X		X		X		
12	La remuneración que recibe.	X		X		X		
13	El reconocimiento económico por trabajar en feriados o días de descanso.	X		X		X		
14	El cumplimiento de las fechas de pago de su sueldo.	X		X		X		
15	La forma de compensación por las horas extras.	X		X		X		
16	Su desempeño laboral en el hotel.	X		X		X		
17	Los logros obtenidos por el hotel.	X		X		X		
18	Pertenecer al hotel La Confianza.	X		X		X		
19	Las licencias por enfermedad, discapacidad, maternidad u otros.	X		X		X		
20	Los reconocimientos de la empresa a su personal en fechas especiales.	X		X		X		
21	Los espacios que la empresa le brinda para su estadía y descanso.	X		X		X		
22	Los espacios que la empresa brinda para las comidas del día.	X		X		X		
23	Los horarios de trabajo que la empresa requiere.	X		X		X		
24	Los descansos que la empresa le ofrece.	X		X		X		
	PLANES DE FORMACIÓN	Si	No	XSi	No	Si	No	
	Califique cuán satisfecho se encuentra usted con:							
25	Los cursos o capacitación que ha recibido..	X		X		X		

26	El interés que tiene la empresa en capacitarlo.	X		X		X		
27	Las oportunidades para ir escalando de puesto.	X		X		X		
28	Las oportunidades de hacer línea de carrera dentro del hotel.	X		X		X		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Lugar y fecha	DNI 43988183	Firma del Experto 

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 3: carta de autorización de la empresa



Carta de autorización de uso de información de la empresa



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION DE LA EMPRESA PARA OBTENCION DEL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE TURISMO Y HOTELERIA

Yo CALEB OVIEDO CHAPILLIQUEN identificado con DNI N°72402539 en mi calidad de ADMINISTRADOR de la empresa LA CONFIANZA INVERSIONES Y SERVICIOS INTEGRALES (**HOTEL LA CONFIANZA**) con RUC N° 20546251544 ubicada en LA RINCONADA S/N CATAPALLA – LUNAHUANA, LIMA Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN, al señor, Luyo Silvera Luis Enrique identificado con DNI N° 76093167, bachiller de la carrera de Administración de Turismo y Hotelería, para que utilice el nombre y la información necesaria de la empresa, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de Investigación (Tesis), para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

Caleb Oviedo Chapilliquen
Administrador
Firma y sello de Representante Legal

DNI: 72402539

El egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el trabajo de investigación, en la tesis son auténticos.

En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y, asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.

www.laconfianza.com.pe

CATAPALLA * LUNAHUANA

ANEXO 4: Constancia de similitud



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAÑETE

Código: F-M02.02-VRI-029
Fecha de Aprobación: 16-10-2023



PROCESO
01001610

Firmado digitalmente por:
URIBE HERNANDEZ Yrene
Cecilia FAU 20491363402 soft
el autor del
documento
Fecha: 22/11/2023 16:15:18-0500

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Código N°002

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD

Yo, Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: "Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná-2022"

Cuyo autor es, Luis Enrique Luyo Silvera, identificado con DNI N° 76093167, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del **5%**, verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Cañete, 22 de noviembre del 2023

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

VALIDADO POR:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



F-M02.02-VRI-029

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"



VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente
interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	1%
5	rest7.undc.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

- Recibo Digital



turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	LUIS ENRIQUE LUYO SILVERA
Título del ejercicio:	TESIS POR SUSTENTAR
Título de la entrega:	Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente inter...
Nombre del archivo:	4_INFORME_DE_TESIS_-LUIS-2023.pdf
Tamaño del archivo:	2.14M
Total páginas:	108
Total de palabras:	28,540
Total de caracteres:	160,526
Fecha de entrega:	08-nov.-2023 11:32a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2221799334

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA



Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente inter...
Hacienda Cañete, Lambayeque 2022

TRABAJO PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y
HOTELERÍA

LF Raúl Luis Enrique Luyo Silvera
ABOGADO, C.O. Nº 10000, Lambayeque, Perú
CALLE DE LA UNIÓN 400, CAÑETE
San Mateo de Cañete, 2023, Perú

Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

ANEXO 5: Acta de sustentación de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAÑETE

Código: F-M01.03.04-GT-003
Fecha de Aprobación: 16-10-2023

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y
HOTELERÍA**

En la ciudad de Cañete, en la sala de sustentaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 11:00 horas, del día 29 de noviembre del 2023, se reunió el Jurado Evaluador y el asesor, designados por DECRETO N° 043-2023-UIFCE/FCE/UNDC.

Presidente(a): Dra. Nieves Elva Baños Chaparro
 Secretario (a): Mg. María Guadalupe Valiente Campos
 Vocal: Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
 Asesor: Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: "**Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno del Hotel La Confianza, Lunahuaná-2022**"; presentada por el Bachiller **Luis Enrique Luyo Silvera** para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el sustentante dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador calificó la sustentación o defensa de la investigación según los siguientes criterios, y promediando las notas del jurado se obtuvo:

criterio	Desaprobado (menor de 14)	Regular (14 -15)	Bueno (16-17)	Muy bueno (18-19)	Excelente (20)	Puntaje
Claridad de la exposición			17			17
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Promedio						16

**** Para el caso de sustentación de dos personas se debe incorporar dos cuadros, uno para cada uno.**

Para obtener la nota final de todo el proceso de investigación, conforme al artículo 100° y 101° del Reglamento General de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete aprobado mediante Resolución N° 180-2023-UNDC/CO, se procedió a calcular la nota final:

Nota del Informe (valor 40%)	Nota de Sustentación (valor 60%)	Nota Final
16	16	16

(*) Cálculo: (Nota Informe * 0.40) + (Nota de Defensa * 0.60) = Nota final
 Para el caso de dos sustentantes, se debe incluir una columna adicional a la izquierda y poner los nombres de cada uno de ellos, y calificar en forma individual.

Y, establece como calificación FINAL: 16... (en letras DIECISEIS..)

F-M01.03.04-GT-003 Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

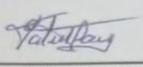
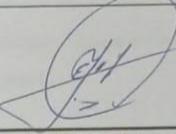
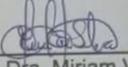


- Aprobado, con nota Regular (...), Bueno (X), Muy Bueno (...), Excelente (...)
- Desaprobado (...)

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedido(s) () para realizar los trámites que corresponden a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

**Si fuera el caso, que de los dos sustentantes uno fuera aprobado y otro desaprobado, se tendrá que diferenciar quien queda expedito y quien impedido de seguir los trámites.

Siendo las 12:01 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

 Mg. María Guadalupe Valiente Campos Secretario	 Dra. Nieves Elva Baños Chaparro Presidente	 Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte Vocal	 Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva Asesor
---	---	---	---