

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y
SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA
Y GASTRONOMÍA



Tesis

**La gestión administrativa de Sodexo y su relación en la
calidad del servicio hotelero en Las Bambas, 2018**

Asesor:

Mg. Malpartida Gutiérrez, Nilton

Autores:

Davalos Miranda, Yesica

Monzon Velasquez, Jhosselyn Marisol

Para optar el Título Profesional:

Licenciada en Turismo, Hotelería y Gastronomía

Abancay – Apurímac - Perú

2024



Universidad Tecnológica de los Andes

Transformando vidas

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA

Acta de Examen de Título N°001-2024-DEPTHG-UTEA-Ab

Reunidos los miembros del jurado, conformado:

- ✓ **Presidente** : Dr. Santos Ferro Cayturo
- ✓ **Dictaminante** : Mag. Carlos Fuentes Guizado
- ✓ **Replicante** : Mag. Samuel Apaza Pari

La postulante al TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA

DOÑA: YESICA DAVALOS MIRANDA


Ha cumplido con las exigencias del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos de la Universidad Tecnológica de los Andes aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°1870-2023-UTEA-CU de fecha 03 de julio del año 2023, por la:

MODALIDAD: SUSTENTACIÓN DE TESIS
DENOMINADO: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SODEXO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO HOTELERO EN LAS BAMBAS 2018"

APROBADO CON LA NOTA: 16 DIECISEIS

Por lo que se emite la presente acta, conforme el libro de actas de examen por la modalidad de sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales, en folio 228, a los 25 días de marzo del año 2024.

Abancay, 25 de marzo del año 2024.


Dr. Santos Ferro Cayturo
Presidente


Mag. Carlos Fuentes Guizado
Dictaminante


Mag. Samuel Apaza Pari
Replicante

ACM/DIREC.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
Ciudad Universitaria Av. Perú N° 700, Abancay, Central Telefónica 051 (083) 321559
Filial Cusco: Av. Grau 516. Teléfono. (084) 251565
Sub - Sede Andahuaylas: Av. Juan Antonio Trelles 513 Teléfono (083) 421752
www.utea.edu.pe



Universidad Tecnológica de los Andes

Transformando vidas

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA

Acta de Examen de Título N°002-2024-DEPTHG-UTEA-Ab

Reunidos los miembros del jurado, conformado:



LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SODEXO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO HOTELERO EN LAS BAMBAS 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2 %
3	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	1 %
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.ftpcl.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Davalos Miranda Yesica Monzon Velasquez Jhosselyn Marisol
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	47700645 73026002
URL ORCID (opcional)	:	No aplica
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	Malpartida Gutiérrez Nilton
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	10505702
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0008-2240-4475
Datos de la Investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela Profesional	:	Turismo, Hotelería y Gastronomía
Línea de Investigación	:	Gestión y Desarrollo Sostenible del Turismo
Rango de años en que se realizó la investigación	:	Enero 2018 a diciembre 2019
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciada
Porcentaje de similitud	:	21 %
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford# 5.09.02

Dedicatoria

Dedicado a los desafíos y retos que fueron clave para permitirme desprender acciones orientadas a trascender de manera positiva y, con ello, inspirarme a lograr un modelo de pensamiento alineado a mejorar de manera continua.

A mis padres, quienes desde su posición me brindaron su desinteresado apoyo y entendimiento para lograr concretar mis sueños. **Yesica.**

A Dios por ser la luz que guía mi camino, a mis padres, por todo el apoyo y el cariño que me han dado a lo largo de mi vida; a mis hermanos, por su incondicional cariño y a todas las personas que con sus palabras y consejos me dieron la fuerza para alcanzar mis metas. **Jhosselyn.**

Agradecimiento

A Nuestros padres por la educación que nos brindaron en el seno familiar, por esa dedicación por ver realizados los sueños de sus hijos.

Nuestros familiares que, en pequeña o en gran medida, coadyuvan a nuestra formación personal o profesional, con sus palabras, sus consejos que permiten que alcancemos nuestras metas.

La Universidad Tecnológica de los Andes, por acogernos en sus aulas y hacer de ella nuestro hogar de formación, para hacer de nosotros mejores personas y grandes profesionales.

Nuestros docentes, por el esfuerzo desplegado para inculcarnos con su experiencia y su sabiduría para integrarnos a la sociedad que exige profesionales idóneos.

Nuestro asesor, por su guía y sus consejos que permitieron concretar la presente tesis y el sueño de lograr el ansiado objetivo. **Yesica y Jhosselyn.**

Resumen

Esta investigación tiene por objetivo general, determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa de la empresa SODEXO y la calidad del servicio en el área de hotelería en Las Bambas en el período 2018. En relación a la metodología, se utilizó el enfoque cuantitativo, por su finalidad de tipo básico, mientras que el nivel fue correlacional. Asimismo, se empleó el método hipotético deductivo y el diseño no experimental. Se debe agregar que la población estaba conformada por 132 trabajadores de la empresa. En la misma línea, la encuesta fue la técnica de investigación que se manejó, al momento de la obtención de la información se utilizó el instrumento cuestionario, este fue validado por medio de juicio de expertos y el índice de medición de confiabilidad de Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue para la variable gestión administrativa 0,845 y calidad de servicio 0.922, el cual se interpreta como elevada confiabilidad. Al obtener los resultados se logró determinar que el 84.5 % de los trabajadores consideran que la gestión administrativa de la empresa es regular, mientras el 81.1 % de los mismos logran percibir que la calidad de los servicios de hotelería es regular. Asimismo, mediante la contrastación de hipótesis se halló que existe una relación positiva de grado moderado entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio de hotelería de acuerdo a Rho de Spearman cuyo valor de correlación es de 0,590 y un p-valor=0,000 menor que $\alpha=0,01$.

Palabras clave: *Gestión administrativa, calidad, servicio, hotelería.*

Abstract

The general objective of this research is to determine the level of relationship between the administrative management of the SODEXO company and the quality of service in the hotel area in Las Bambas in the period 2018. In relation to the methodology, the quantitative approach was used, for its basic purpose, while the level was correlational. Likewise, the hypothetical deductive method and the non-experimental design were used. It should be added that the population was made up of 132 company workers. Along the same lines, the survey was the research technique that was handled, at the time of obtaining the information the questionnaire instrument was used, this was validated through expert judgment and the Cronbach's Alpha reliability measurement index. , whose coefficient was for the administrative management variable 0.845 and service quality 0.922, which is interpreted as high reliability. Upon obtaining the results, it was determined that 84.5% of the workers consider that the administrative management of the company is regular, while 81.1% of them perceive that the quality of the hotel services is regular. Likewise, through the hiring of hypotheses it was found that there is a positive relationship of moderate degree between the variable's administrative management and quality of the hotel service according to Spearman Rho whose correlation value is 0.590 and a p-value = 0.000 lower than $\alpha = 0.01$.

Keywords: *Administrative management, quality, service, hospitality.*

Índice General

Portada	i
Acta de sustentación	iii
Reporte de similitud.....	iv
Metadatos.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice General	x
Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras.....	xiii
Índice de Anexos.....	xiv
I. Introducción.....	15
II. Planteamiento del Problema	17
2.1 Descripción y Formulación del problema	17
2.1.1. Problema General.....	22
2.1.2 Problemas Específicos	22
2.2. Objetivos de Investigación.....	23
2.2.1. Objetivo General.....	23
2.2.2. Objetivos Específicos	23
2.3. Justificación e Importancia	23
2.3.1. Justificación Teórica	23
2.3.2. Justificación Metodológica	24
2.3.3. Justificación Social.....	25
2.3.4. Importancia	25
2.4. Hipótesis	26
2.4.1. Hipótesis General.....	26
2.4.2. Hipótesis Específicas	26
2.5. Variables	26
III. Marco Teórico	27
3.1. Antecedentes	27

3.1.1. A nivel internacional.....	27
3.1.2. A nivel nacional.....	29
3.1.3. A nivel local.....	32
3.2. Bases teóricas.....	33
3.2.1. Teorías en la cual se sostienen las variables.....	33
3.2.2. Gestión administrativa.....	38
3.2.3. Calidad de servicio.....	46
3.3. Marco conceptual.....	52
IV. Metodología.....	55
4.1. Tipo de nivel de investigación.....	55
4.2. Ámbito temporal y espacial.....	56
4.3. Población y muestra.....	57
4.4. Instrumentos.....	58
4.5. Procedimientos.....	60
4.6. Análisis de datos.....	62
4.7. Consideraciones éticas.....	63
V. Resultados y discusión.....	64
5.1. Resultados.....	64
5.1.1. Resultados de la variable gestión administrativa y dimensiones	
.....	64
5.1.2. Resultados de la variable calidad del servicio hotelero y	
dimensiones.....	68
5.1.3. Resultados inferenciales.....	71
5.2. Discusión de resultados.....	80
VI. Conclusiones.....	87
VII. Recomendaciones.....	90
VIII. Referencias.....	93

Índice de Tablas

Tabla 1 Instrumento de recojo de información	60
Tabla 2 Percepción de la gestión administrativa de trabajadores de la empresa SODEXO 2018.	64
Tabla 3 Percepción de la variable calidad del servicio hotelero de los trabajadores de la empresa SODEXO 2018.	68
Tabla 4 Prueba de normalidad	71
Tabla 5 Nivel de correlación entre gestión administrativa y calidad del servicio hotelero.....	72
Tabla 6 Correlación entre la planeación y la calidad de servicio hotelero	74
Tabla 7 Correlación entre la organización y la calidad de servicio hotelero	76
Tabla 8 Correlación entre la dirección y la calidad de servicio hotelero	77
Tabla 9 Nivel de incidencia de las estrategias de control en la calidad de servicio hotelero.....	79

Índice de Figuras

Figura 1 Percepción de la gestión administrativa de trabajadores de la empresa SODEXO 2018.	65
Figura 2 Percepción de la variable calidad del servicio hotelero de los trabajadores de la empresa SODEXO 2018.	68
Figura 3 Escala de medición de la correlación	72
Figura 4 Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio	73
Figura 5 Correlación entre la planeación y calidad de servicio	75
Figura 6 Correlación entre la organización y calidad de servicio	76
Figura 7 Correlación entre la dirección y la calidad de servicio.....	78
Figura 8 Correlación entre el control y la calidad de servicio	79

Índice de Anexos

- Anexo 1.** Matriz de consistencia de la investigación ¡Error! Marcador no definido.
- Anexo 2.** Instrumento de recolección de información ¡Error! Marcador no definido.
- Anexo 3.** Base de datos ¡Error! Marcador no definido.
- Anexo 4.** Prueba piloto ¡Error! Marcador no definido.
- Anexo 5.** Estructura organizacional de SODEXO ... ¡Error! Marcador no definido.
- Anexo 6.** Políticas de gestión de SODEXO ¡Error! Marcador no definido.
- Anexo 7.** Validación de Instrumentos..... ¡Error! Marcador no definido.
- Anexo 8.** Evidencias fotográficas ¡Error! Marcador no definido.

I. Introducción

La gestión administrativa juega un papel fundamental en la calidad del servicio hotelero, ya que abarca una serie de procesos y decisiones estratégicas que impactan directamente en la satisfacción y experiencia de los huéspedes. En el caso específico de Las Bambas, reconocido como una empresa minera de nivel internacional, donde la empresa SODEXO desempeñó un papel crucial en la prestación de servicios hoteleros, buscando cumplir con los estándares de calidad y brindar una experiencia memorable a sus trabajadores.

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas durante el año 2018. Para ello, se examinó diferentes aspectos de la gestión administrativa, como la planificación, organización, dirección y control, y se evaluará su asociación en la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

Los resultados de esta investigación proporcionan información valiosa para comprender la importancia de una gestión administrativa eficiente en el sector hotelero, así como para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento en la prestación de servicios hoteleros en la región Apurímac, Las Bambas. Asimismo, se pretende contribuir al cuerpo de conocimientos existentes en el campo de la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en la industria hotelera.

En este estudio, se utilizaron datos de los trabajadores de SODEXO y se les aplicaron encuestas sobre gestión administrativa y calidad de servicio. Esto permitió obtener una visión integral respecto al estudio realizado.

El estudio consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I: Descripción del problema, identificación y formulación del problema, justificación, objetivos del estudio, delimitación, viabilidad y limitaciones.

Capítulo II: Marco teórico de la investigación que incluye antecedentes, bases teóricas y marco conceptual.

Capítulo III: Metodología de la investigación que abarca hipótesis, método, tipo, nivel, diseño de investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos, consideraciones éticas y procedimientos estadísticos.

Capítulo IV: Resultados y discusiones basados en los resultados descriptivos e inferenciales y la discusión del estudio. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión administrativa y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas.

II. Planteamiento del Problema

2.1 Descripción y Formulación del problema

En el ámbito de la industria hotelera, la interconexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ha sido un tema crucial; al respecto Bizi Mubiri (2016) resaltó que una administración eficaz garantiza la excelencia del servicio en los hoteles a nivel mundial; además, Fontalvo-Herrera et al. (2017) enfatizaron que una gestión adecuada de recursos y procesos impacta directamente en la satisfacción del cliente.

De acuerdo Calciolari et al. (2017) la literatura sobre la gestión administrativa sólida facilita la alineación de objetivos y estrategias en hoteles de diferentes culturas y ubicaciones geográficas; asimismo, Ferreira et al. (2017) sostiene que un enfoque integrado en la administración contribuye a la uniformidad de estándares de servicio en contextos diversos, así, el desafío radica en implementar sistemas administrativos flexibles y adaptativos que prometen la consistencia en la calidad del servicio en la hotelería a nivel internacional.

Por tanto, la gestión administrativa de una organización se refiere a cómo se dirigen los recursos para alcanzar los objetivos propuestos, es por ello, que una organización es un grupo de individuos unidos para lograr metas, muchas de ellas con fines económicos, buscando beneficios a través de la venta de productos o servicios. Incluso en el ámbito de servicios, donde se proveen necesidades a la población, también se generan ingresos.

En el contexto de la industria hotelera en Latinoamérica, surgieron problemáticas cruciales en relación a la gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio. Autores Paredes Thopson, (2017) señalaron que la falta de alineación entre la gestión interna y los estándares internacionales de servicio afectó la satisfacción del cliente. Además, Contreras y Peñaloza (2018) destacaron la escasa capacitación del personal en algunos hoteles, lo que generó inconsistencias en la experiencia del cliente. Pero, también indicó que la gestión ineficiente de recursos humanos y financieros en la región impactó directamente en la calidad del servicio. Oliveros y Mauricio (2017) resaltó que la falta de sistemas tecnológicos integrales para la gestión limitó la eficacia operativa y la personalización del servicio al cliente. Estas problemáticas subrayan la necesidad de abordar la gestión administrativa con un enfoque más global y estratégico en la industria hotelera latinoamericana. Integrar sistemas tecnológicos, mejorar la formación del personal y alinear las operaciones con estándares internacionales son aspectos cruciales para mejorar la calidad del servicio y mantener la competitividad en la región.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) señala que en el año 2018, las compañías que se dedican a brindar servicios sumaron un total de 992,776, evidenciando un aumento del 3.9% en comparación con el año previo. De esta cifra, el 94.8% correspondió a microempresas, el 3.9% a pequeñas empresas, mientras que el 0.5% fue representativo de medianas y grandes empresas; y un 0.8% estuvo vinculado a entidades de la administración

pública. Adicionalmente, cabe mencionar que los tipos de organizaciones están distribuidas en todas las regiones del Perú, el cual representa el 80.4% de estas entidades están categorizadas como microempresas, el 16.2% corresponden a pequeñas empresas, un 3.4% son consideradas medianas y grandes empresas. La región que mostró la mayor concentración de estas empresas fue el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, acaparando un 49.9% del total; asimismo, en relación a la actividad económica, los sectores de servicios profesionales, técnicos y de apoyo empresarial constituyen el 23.5% del conjunto de empresas de servicios. Le siguen en importancia los otros servicios, que representan un 22.4%, mientras que las actividades relacionadas con servicios de comidas y bebidas ocupan el 19.3%, y el sector de transporte y almacenamiento tiene un peso significativo del 13.2%.

En esa misma línea, especificando las empresas de servicio de alojamiento en el Perú, solo representa el 2,5%; de tal forma que este está conformado por las empresas hoteleras, que son un grupo importante que contribuyen a la economía del Perú, por el potencial turístico que posee el país, como las zonas arqueológicas, los parques naturales u otros que la naturaleza ha proporcionado a esta del continente americano; todo ello ha venido fomentando el interés de las personas en el mundo para conocer el país. Además, se sabe que, en el año 2017, “el sector Turismo movió US\$ 8.135,8 millones en el Perú, logrando una participación de 3,8% del Producto Bruto Interno” (Diario la

Republica, marzo 2018), considerando dentro de este rubro los ingresos por hotelería, restaurantes, entre otros.

Las empresas mineras y hoteleras generan puestos de trabajo que benefician a un gran sector de la población peruana, por ejemplo, en “el año 2016, el sector minero generó a nivel nacional 174,126 puestos de trabajo directo” (Mercados y regiones, junio 2018). En tanto, el sector hotelero si bien no cuenta con cifras exactas actualizadas de los puestos de trabajo que genera, se puede afirmar que es menor debido a sus características de informalidad que todavía subsiste en las empresas hoteleras pequeñas. La gestión administrativa enfocada en la calidad del servicio en el sector hotelero en Perú subraya la necesidad de implementar estrategias integrales que aborden la capacitación del personal, la inversión en tecnología y la optimización de procesos para ofrecer experiencias sobresalientes a los huéspedes. Según, Radio Programas del Perú (RPP, 2011) el 35% de los hoteles y restaurantes del Perú dan un servicio de mala calidad el cual implica falta de higiene, seguridad y mantenimiento.

Una de las empresas mineras de gran envergadura en nuestro país es la empresa concesionaria de explotación en Las Bambas, asentada en la sierra sur del Perú, específicamente en la provincia de Cotabambas de la región Apurímac. La empresa minera actualmente se encuentra en proceso de explotación por parte del consorcio que se constituye por las siguientes empresas: Guoxin International Investment Corporation y Citic Metal Co, Minerales and Metals Group; este yacimiento minero es considerado el más grande del Perú porque se

prevé que en su explotación producirá más de 6 millones de toneladas de cobre y cerca de 11 millones de toneladas de otros minerales, sin embargo, desde su ingreso al proceso de explotación ha ocasionado problemas a la población cercana, como el polvo, ruido, vibraciones, entre otros, generados principalmente por los camiones que transportan el mineral, provocando un impacto negativo en el terreno ambiental y social (MMG BAMBAS, 2018).

La empresa encargada de la explotación de la zona Las Bambas desde que inició sus operaciones ha venido contratando todo tipo de personal, a su vez ha requerido el servicio de diferentes empresas relacionados con la alimentación, combustible, movilidad, vehículos de transporte y otros. Es precisamente en el requerimiento del servicio de hotelería que la empresa de Servicios Hoteleros SODEXO es contratada para brindar el servicio de alojamiento a los trabajadores operarios de las diversas áreas de la empresa minera.

En este contexto, la empresa SODEXO durante el proceso de brindar el servicio hotelero al personal de Las Bambas experimentó problemas en su propio staff, originado porque el personal que brinda el servicio hotelero (en su gran mayoría) no está calificado ni capacitado para brindar dicho servicio; lo cual trae como consecuencia la insatisfacción en el personal de Las Bambas que reciben el servicio por parte de SODEXO. A pesar que SODEXO intentó corregir estas deficiencias se encontró con una gran limitante y problema aún mayor; solo puede contratar personal de la región Apurímac (según acuerdo establecido entre Las Bambas y las comunidades adyacentes a la

operación minera), sumado a ello la región Apurímac carece de profesionales especializados en hotelería.

Esta carencia de personal especializado motivó que la gerencia de SODEXO proceda a implementar cursos de capacitación en servicios de hotelería que, en muchos casos, no se realizaron por múltiples factores; debiendo el trabajador contratado valerse de su propia experiencia empírica; a este problema se suma la poca capacidad de liderazgo evidenciado por el gerente de SODEXO quien ha demostrado poca predisposición para solucionar los problemas del personal y establecer estrategias para salvar estas debilidades en el trabajador y alinearlos con los objetivos de la empresa.

2.1.1. Problema General

¿Cuál es relación entre la gestión administrativa de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas 2018?

2.1.2 Problemas Específicos

- PE1: ¿Cuál es la relación entre la planeación de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas?
- PE2: ¿Cuál es relación entre la dirección de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas?
- PE3: ¿Qué relación existe entre la organización de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas?
- PE4: ¿Qué relación existe entre las estrategias de control de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas?

2.2. Objetivos de Investigación

2.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa de la empresa SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas 2018.

2.2.2. Objetivos Específicos

- OE1: Establecer la relación entre la planeación de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas.
- OE2: Describir la relación entre la dirección de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas.
- OE3: Conocer la relación entre la organización de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas.
- OE4: Conocer la relación entre las estrategias de control de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas.

2.3. Justificación e Importancia

2.3.1. Justificación Teórica

Esta investigación busca aportar al caudal del conocimiento científico sobre relación significativa que tiene la gestión administrativa con la calidad del servicio en la empresa SODEXO, que brinda el servicio hotelero en Las Bambas. Asimismo, se justifica teóricamente porque a través de esta

investigación se realizó una revisión a los antecedentes, teorías y modelos relacionado con la gestión administrativa y calidad del servicio. Además, esta justificación teórica busca destacar la importancia de comprender y abordar esta interconexión desde un enfoque académico y práctico; de manera que la gestión administrativa se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos y procesos de una organización con el objetivo de lograr sus metas y objetivos. Por otro lado, la calidad del servicio se relaciona con la capacidad de satisfacer y superar las expectativas de los clientes, brindando experiencias positivas y valiosas. Desde una perspectiva teórica, la literatura académica ofrece modelos y enfoques que abordan la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, como el modelo SERVQUAL y el enfoque de mejora continua. Estudiar y comprender estas teorías puede brindar a las organizaciones las herramientas necesarias para optimizar sus procesos y garantizar experiencias positivas para los clientes.

2.3.2. Justificación Metodológica

Esta investigación se justifica metodológicamente porque permite aportar un instrumento adecuadamente validado mediante el Alfa de Cronbach y la valoración de juicio de expertos, dicho instrumento se podrá usar como guía en futuras investigaciones y ser mejorado si fuera el caso de acuerdo al contexto. Además, esta justificación metodológica

busca llenar un vacío de conocimiento al explorar la relación entre la gestión administrativa de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas durante el año 2018. Los resultados esperados tienen el potencial de generar impactos positivos tanto a nivel operativo como estratégico para la organización.

2.3.3. Justificación Social

Esta investigación tiene una justificación social porque existe la necesidad de mejorar la gestión administrativa y que esta repercuta en la calidad de la oferta de servicio dentro de las empresas de hotelería. Además, una gestión administrativa sólida contribuye a que los servicios se brinden de manera oportuna, eficiente y confiable, lo que impacta directamente en la calidad de vida de las personas. Además, al brindar servicios de calidad, las organizaciones generan confianza y fomentan relaciones positivas con la comunidad.

2.3.4. Importancia

La empresa SODEXO y Las Bambas se benefician directamente de este estudio, en tanto, los beneficiarios indirectos son todas las empresas con similares características.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe una relación positiva entre la gestión administrativa de la empresa SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- La planeación de la empresa SODEXO se relaciona positivamente con la calidad del servicio hotelero en Las Bambas.
- La organización de la empresa SODEXO se relaciona positivamente con la calidad del servicio hotelero en Las Bambas.
- La dirección de la empresa SODEXO se relaciona positivamente con la calidad del servicio hotelero en Las Bambas.

2.5. Variables

Variable Independiente: Gestión administrativa

Según Stoner et al. (1996) la gestión administrativa es el “proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización para alcanzar las metas establecidas” (p. 7).

Variable Dependiente: Calidad del servicio

Es la percepción que tienen los clientes sobre la excelencia del servicio proporcionado por una organización. Se basa en la comparación entre las expectativas previas de los clientes y la experiencia real que obtienen al interactuar con el servicio (Parasuraman, et al, 1988).

III. Marco Teórico

3.1. Antecedentes

Sobre las investigaciones anteceditas a este estudio, que toman en cuenta las mismas variables tenemos:

3.1.1. A nivel internacional

Espinoza Fernández (2018) logro hacer un estudio analítico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional; para lo cual tuvo como intención de analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018; por lo que recurrió a una muestra de 8 trabajadores de dicha organización hotelera, siendo ellos quienes proporcionaron los datos por medio del encuestado- cuestionario. De tal forma que esto permito corroborar que una buena gestión administrativa permite agilizar los procesos de planificación, organización, dirección y control, lo cual lleva conseguir una excelente calidad en el servicio al cliente. Lo que significa que las variables en estudios relacionan positivamente.

Muñoz (2016) llevó a cabo un estudio de enfoque mixto con nivel crítico propositivo y diseño investigación de campo; en que esta muestra estuvo conformada por 190 trabajadores del Hotel Perla Verde - San Mateo de las Esmeraldas – Ecuador, las técnicas utilizadas en este estudio fueron la observación, la entrevista y la evaluación, que ayudaron al recojo de datos necesarios para alcanzar el objetivo principal

que fue realizar un análisis de la calidad del servicio que se brinda en el Hotel Perla Verde. En las conclusiones se describe que los servicios que brinda son de calidad, y es positiva, sin embargo, se ha observado que existen algunas deficiencias en algunas de las dimensiones, es el caso de fiabilidad, seguridad y la empatía, las cuales es necesario superar, algunas carencias hacia el personal como son la capacitación, la inexistencia de manuales y regulación de las funciones de personal, son aspectos que en alguna medida afectan la calidad del servicio.

Rivera (2017), efectuó el estudio bajo la metodología cuantitativa, diseño no experimental, enfoque descriptivo correlacional, siendo el objetivo determinar un modelo que apoye e influya en la gestión administrativa en el hotel San Andrés - ciudad Quevedo - Ecuador; para lograr este objetivo se seleccionó una muestra de 96 personas que laboran en la empresa hotelera, el recojo de los datos necesarios se dio mediante la entrevista y la evaluación, usándose los instrumentos: encuesta. En las conclusiones del estudio se manifiesta que el hotel presenta problemas que necesitan ser solucionados por lo que se hace necesario establecer un modelo de mejora que permita elevar la calidad del servicio, entre los aspectos detectados es que no se está aprovechando los atractivos y fortalezas de la infraestructura, de igual manera no se está aprovechando la productividad del

servicio para hacerlo más competitivo, no se capacita al personal que labora en el hotel, también no se tiene implementado un sistema financiero controlado; estos aspectos son los que determinaron el modelo que se planteó para su mejora.

3.1.2. A nivel nacional

Ynga Ríos (2018) desarrollo una indagación con enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental descriptivo; para ello planteo como fin describir el estado de la gestión administrativa; la muestra estuvo constituido por 18 trabajadores a los cuales se emplearon las encuestas-cuestionarios, Es a partir de este punto que se evidencia que el 70% de los trabajadores perciben la gestión administrativa como regular. Esta observación conduce a la conclusión de que aún existen aspectos que requieren mejoras en la eficiencia de la gestión administrativa del hospedaje.

Acosta Tenazoa (2019) desarrollo el estudio considerando un enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, nivel correlacional descriptivo; para ello se planteó como finalidad de identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019; la muestra para el estudio estuvo conformada por 13 microempresarios, siendo ellos los que brindaron los datos al

ser encuestados y desde esa perspectiva se logró arribar la siguiente conclusión: Existe una evaluación positiva de nivel medio entre la gestión de calidad y los procesos administrativos. En términos más simples, al elevar la gestión de calidad, se contribuye a la mejora de la eficacia de los procesos administrativos dentro de la organización. Este aspecto resulta fundamental para ofrecer un servicio apropiado a los clientes, lo que a su vez conduce a la obtención de satisfacción y la fidelización por parte de los mismos.

Navarro Péres (2017) logro comprobar su indagación con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de nivel correlacional; por lo que tuvo como objetivo establecer la influencia de la gestión hotelera en la satisfacción laboral de los colaboradores de la minera Chinalco Perú S.A. Morococha. Provincia de Yauli. La Oroya. Región Junín. Perú. 2017; la muestra estuvo conformada por un total de 350 trabajadores desde los cuales se recogieron los datos por medio del encuestado-cuestionario, por lo que permitió lograr como conclusión: Es importante destacar que una sólida administración hotelera sí ejerce influencia sobre la calidad del servicio proporcionado por los colaboradores en Chinalco Perú SA. De esta manera, una gestión eficaz facilita la consecución de los objetivos establecidos en beneficio de los clientes. Es relevante señalar que, según la evaluación

estadística, el nivel de significancia se mantiene en 0,05. Por lo tanto, se puede concluir que la Administración Hotelera efectivamente impacta en la calidad del servicio, lo cual se refleja en la satisfacción experimentada por los clientes y usuarios.

Mallqui Medin (2017) a en su estudio donde tuvo que recurrir a una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de diseño no experimental transversal; para ello se planteó como fin determinar la calidad de servicio que percibe el cliente en el establecimiento hotelero Hotel & Spa Golf Los Incas; la muestra estuvo constituida por 200 usuarios o clientes de los cuales se obtuvieron los datos a través del encuestado-cuestionario, lo que permito dar como una conclusión: la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio 64%. Sin embargo, es evidente que existen áreas de mejora tanto en las acciones de los colaboradores como en la gestión de los jefes y directivos; es esencial que la alta dirección tome medidas proactivas para elevar los estándares de calidad. Si se logra que tanto el personal como los líderes se comprometan en mejorar y superar estos desafíos, el hotel tendrá la oportunidad de fortalecer su posición en el mercado y ofrecer una experiencia de mayor excelencia a sus clientes.

Lazo (2018) estructuró un estudio de tipo observacional y enfoque mixto con un nivel descriptivo, el

estudio se hizo en una muestra de 120 unidades de observación entre trabajadores y clientes de la empresa hotelera, a ellos se aplicó la encuesta y guía de entrevista como instrumentos de las técnicas de evaluación y entrevista para recoger datos correspondientes a las variables del estudio. El objetivo establecido en el estudio fue demostrar que existe una carencia en la calidad de los servicios al huésped en los hoteles de la zona de Puerto Pizarro en la región de Tumbes; las conclusiones a las que se arribó expresan que respecto de la calidad en los hoteles es bajo, así se observa en el indicador de satisfacción de los clientes, de la misma forma que la mejora en los servicios es deficiente habiendo un desconocimiento del personal respecto del manejo de los servicios de calidad, también en las dimensiones de los elementos tangibles y seguridad es necesario establecer criterios de mejora.

3.1.3. A nivel local

Mendoza (2015) realizó un estudio de enfoque cuantitativo, siendo de tipo correlacional, al diseño se estableció el transaccional descriptivo correlacional; el objetivo de esta investigación fue establecer el nivel de correlación que hay entre planificación estratégica y la calidad de los servicios hoteleros en los establecimientos que tienen el nivel de tres estrellas en la ciudad de Andahuaylas; los datos recogidos de la información empleándose, técnica de la

evaluación y elaborándose una encuesta que se aplicó a una muestra de 43 huéspedes de 8 hoteles de la provincia. A modo de conclusión se llegó a determinar que hay una relación baja positiva entre la planificación estratégica y la calidad de los servicios hoteleros en Andahuaylas, de la misma forma en el análisis de la relación entre las dimensiones análisis ambiental, formulación, implementación y evaluación cada una de ellas con la calidad en hotelería, obteniéndose que existe una baja relación en cada caso.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Teorías en la cual se sostienen las variables

Durante la evolución de la ciencia administrativa, es esencial identificar las teorías que surgieron. A menudo, los términos teoría, escuela y enfoque se utilizan de manera intercambiable para describir una teoría. En esencia, una teoría es un conjunto coherente de conceptos que ayudan a comprender y correlacionar los hechos, estableciendo una base sólida (Stoner et al., 1996, p. 33). Destacan en este contexto Henry Fayol y Frederick Winslow Taylor. Entre las teorías clásicas se incluyen las siguientes:

3.2.1.1. Teoría de la administración científica y clásica de la administración

La teoría de la Administración Científica, cuyo principal exponente fue Frederick Taylor. Esta escuela se enfocó en aumentar la producción a través de mejoras en las

capacidades de producción. Se contrapuso a la administración tradicional al “proponer el uso de métodos científicos para analizar el trabajo y determinar la forma más eficiente de llevar a cabo la producción” (Bateman y Snell, 2009, p. 43). Taylor también introdujo la idea de una estructura de trabajo que incluía la remuneración basada en el logro de metas. Los trabajadores recibían una tarifa estándar por completar su tarea, pero si superaban la cuota, recibían una tarifa mayor. Esta estructura de remuneración todavía se utiliza en algunas organizaciones (Munch, 2010).

Por otro lado, la teoría clásica de la administrativa surge como respuesta a la necesidad de utilizar los principios de la administración en las organizaciones y mejorar la eficiencia en los departamentos y en las relaciones entre ellos. Se basa en los aportes de la administración científica, centrándose especialmente en la estructura y el funcionamiento de la organización. Henry Fayol es el principal contribuyente de esta teoría, argumentando que “los administradores solo necesitan comprender las funciones y aplicar los principios correspondientes para lograr el éxito. Fayol fue el primero en agrupar estas funciones” (Hellriegel et al., p. 51).

3.2.1.2. Teoría de las relaciones humanas

Según Chiavenato (2007), la Escuela de las Relaciones Humanas aportó a la administración al enfocarse

en humanizar la empresa, destacando la organización informal, la motivación, la comunicación y el liderazgo. George Elton Mayo, uno de sus principales exponentes, demostró que la participación y la solidaridad en el equipo de trabajo son clave para mejorar la producción y la productividad. También resaltó la importancia de considerar las opiniones y sugerencias de los empleados para que se sientan parte de la organización (Munch, 2010).

3.2.1.3. Teoría de los sistemas

Ludwig Von Bertalanffy, un destacado exponente de este enfoque, introdujo el concepto de sistema para comprender eventos reales en el contexto de las organizaciones. Su contribución más relevante en la administración es el concepto de sistema abierto, que destaca la interacción constante entre la organización y su entorno. Este enfoque considera que una organización es un sistema con un objetivo y subraya que los problemas en una parte de la organización pueden afectar a todas las demás, en mayor o menor medida. Se reconoce la importancia de analizar las interacciones para la planificación, organización y control eficaces de una organización y sus subsistemas (Koontz et al., 2012).

3.2.1.4. Teoría del desarrollo organizacional

Hoy en día, la teoría del desarrollo organizacional se interpreta como sinónimo de crecimiento y productividad. Se

basa en la aplicación de las ciencias del comportamiento a la administración y se ajusta a los desafíos de la globalización. Este enfoque surgió para abordar los cambios constantes en las organizaciones, promoviendo estructuras más flexibles y cambios culturales. Implica una nueva conciencia social en los individuos. Además, Munch (2010) identifica los siguientes supuestos en este enfoque: a) Es una forma de educación que se enfoca en la cultura organizacional para lograr cambios planificados; b) Los cambios están relacionados con necesidades como crecimiento, identidad, satisfacción, desarrollo humano y eficiencia; c) Se centra en el comportamiento humano en las organizaciones; d) Los agentes de cambio suelen estar fuera de la empresa; d) Implica una colaboración entre el sistema cliente y el agente de cambio; y e) los agentes de cambio promueven valores como la resolución de conflictos, el trabajo en equipos funcionales, la comprensión entre grupos y la transmisión de valores y habilidades interpersonales.

3.2.1.5. Administración de recursos

Toda organización utiliza recursos para alcanzar sus objetivos, que pueden ser materiales (dinero, bienes) o inmateriales (tiempo, información). Además de los recursos financieros, los recursos humanos son fundamentales, y los recursos son más diversos de lo que se piensa comúnmente (Chiavenato, 2007). Además, Chiavenato (2007) clasifica los

recursos organizacionales en cinco categorías: recursos físicos y materiales, como terrenos y edificios; recursos financieros, incluyendo capital y flujos de caja; recursos humanos, abarcando empleados de diversas áreas; recursos mercadológicos, relacionados con el mercado y la investigación de tendencias; y recursos administrativos, que engloban métodos de control, dirección, organización y planificación, junto con procedimientos para la toma de decisiones y gestión de información. A esto refuerza Dessler y Varela (2011) indicando que la gestión de los recursos “se refiere a las políticas necesarias para manejar los asuntos personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, ofreciendo un trato justo en la organización” (p.33).

3.2.1.6. Teoría de la calidad total

La calidad, según Hellerriegel et al. (2009), se define como una filosofía que valora la calidad y los valores como elementos clave para la mejora, la planificación y el liderazgo. En esta perspectiva, Edward Deming destacó por su enfoque en la predicción y la gestión basada en la eliminación de errores y el control de la variación en los procesos mediante gráficos de control. Por otro lado, Armand Feigenbaum introdujo el concepto de "control total de la calidad". Para Amaru (2009), la calidad no se limita al control de la uniformidad de los productos, sino que se trata de satisfacer

las necesidades del cliente a lo largo de todo el proceso. La calidad se origina en las exigencias del cliente y se evalúa no solo en el producto final, sino en cada etapa del proceso, y es una responsabilidad compartida por todos los miembros de la organización.

3.2.2. Gestión administrativa

La gestión administrativa abarca las acciones y procesos que una organización emplea para planificar, coordinar y dirigir sus recursos con el fin de lograr sus objetivos eficazmente. Implica la toma de decisiones, la organización de actividades y la asignación de recursos (Koontz y Weihrich, 2007). Se trata de coordinar y supervisar las actividades de la entidad, incluyendo la planificación, organización, dirección y control, abarcando recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales para mejorar la productividad y eficiencia (Stoner et al., 1996). También “la administración es diseñar y mantener a los grupos que cumplan eficientemente los objetivos”. (Koontz, Weihrich 2007, p. 4).

Por otro lado, “la administración es una ciencia que estudia e investiga metodológicamente las variables, las constantes y causa-efecto de la eficiencia y eficacia de las organizaciones sociales productivas” (Hernández, 2006, p. 5). Según Ramírez (2016) la gestión administrativa “son actividades humanas con el fin de obtener resultados. Esa

actividad se desarrolla al ejecutar, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (p. 5).

Según Hit et al. (2005), la gestión administrativa se caracteriza por ser un proceso que involucra una serie de operaciones y actividades, como la evaluación, la toma de decisiones y la planificación. Además, implica la utilización de diversos recursos, como materiales y financieros, así como información. La gestión administrativa se orienta hacia el logro de metas establecidas por la organización y se lleva a cabo en un entorno organizativo donde personas desempeñan distintas funciones, pero comparten objetivos comunes.

En síntesis, considerando a los diversos autores, la gestión administrativa es una disciplina que abarca diversas funciones, como la planificación, organización, dirección, control e integración de personas, para lograr de manera efectiva los objetivos de una organización. Es considerada una ciencia que utiliza un enfoque científico para generar conocimiento y abordar tanto los aspectos internos como las influencias externas en los procesos organizativos. En esencia, implica la eficiente utilización de recursos para alcanzar metas y se basa en las responsabilidades administrativas fundamentales: control, organización, planificación y dirección.

Administrar implica trabajar con personas y diversos recursos para alcanzar los objetivos de una organización. La

eficacia se refiere a lograr estos objetivos, mientras que la eficiencia implica hacerlo utilizando los recursos de manera óptima, minimizando el desperdicio de tiempo, dinero y talento humano (Hernández y Palafox, 2012). En ocasiones, los administradores no alcanzan sus metas porque no comprenden la importancia de combinar eficacia y eficiencia, a veces priorizando uno sobre el otro. Los administradores efectivos entienden la necesidad de equilibrar estos dos aspectos, un concepto arraigado en la teoría administrativa (Hernández, 2006).

En la actualidad, las organizaciones y empresas experimentan cambios constantes, lo que ha dado lugar a nuevos conceptos e ideas. A pesar de esta evolución, las experiencias exitosas en administración siguen siendo valiosas y se adaptan a las tendencias actuales e innovadoras. Los administradores contemporáneos combinan adaptación a las condiciones actuales con la aplicación disciplinada de los principios de la gestión, que incluyen las funciones tradicionales de la administración según Chiavenato (2011).

Por tanto, los individuos en una organización, como gerentes, directores o jefes, tienen la responsabilidad de dirigir y organizar acciones para alcanzar objetivos. Su función principal es evitar el fracaso de la organización, coordinando actividades para lograr metas, tanto personales

como de sus equipos. La administración, en esencia, es lo que estos gerentes llevan a cabo.

3.2.1.1. Proceso administrativo

Según Chiavenato (2007), un destacado autor en el campo de la administración, el proceso administrativo es un enfoque sistemático y organizado para llevar a cabo las actividades de gestión en una organización. Chiavenato (2007) identifica este proceso en cuatro funciones principales:

A. Planeación. Implica la toma sistemática de decisiones anticipando el futuro para alcanzar metas. Ofrece una guía clara que orienta las acciones futuras y es adaptable a circunstancias cambiantes. Estas decisiones son conscientes, dirigidas y basadas en el conocimiento y experiencia de la organización y sus líderes. Para Robbins y Coulter (2005), la planeación implica definir metas, desarrollar estrategias y diseñar planes para coordinar actividades. Se ocupa de establecer objetivos y determinar los recursos necesarios.

Según Chiavenato (2011) La planeación se divide en tres etapas: estratégica a nivel institucional, táctica en el nivel intermedio y operacional a nivel operativo. Cada una tiene sus características distintivas: *a) Planeación estratégica:* llevada a cabo a nivel institucional, implica decisiones basadas en juicios debido a la incertidumbre ambiental. Se proyecta a largo plazo y considera a la organización como una totalidad

para optimizar sus recursos. Para Munch (2007) está planeación es donde se establece las directrices generales de la planificación organizativa y es llevada a cabo por los ejecutivos de alto nivel con el propósito de formular los planes generales de la entidad. Por lo general, se enfoca en un horizonte de tiempo a mediano y largo plazo, y tiene un alcance que abarca la totalidad de la organización; *b) Planeación táctica:* Se desarrollan a niveles intermedios de la organización, según Munch (2007), este tipo de planeación se enfoca en planes detallados a nivel de departamentos o secciones, subordinados a los planes estratégicos. Detalla las estrategias gerenciales para lograr los objetivos estratégicos.

Es un proceso continuo y sistemático, considerando los departamentos como totalidades compuestas por subsistemas; y *c) Planeación operativa:* se enfoca en el corto plazo y se centra en la ejecución de tareas y actividades para mejorar resultados. Es detallada y se ejecuta de manera inmediata, centrada en el "qué hacer" y "cómo hacer". Así como indica, Munch (2007) la planeación operacional es un enfoque a corto plazo, estructurado conforme a la planificación táctica, y se lleva a cabo en niveles de operación o sección. Su objetivo principal radica en la creación y asignación de tareas y actividades concretas destinadas a ser ejecutadas por los niveles jerárquicos inferiores.

B. Organización. Desde la posición de Munch (2007) este proceso “consiste en diseñar estructuras, funciones, procesos y responsabilidades, así como de diseñar los métodos, y técnicas que simplifiquen el trabajo” (p. 45). Además, “la organización es gerenciar. Las planificaciones pueden ser sujetas a cambios, del mismo modo el medio organizacional varia” (Stoner, et al., 1996, p. 345). Por ende, las organizaciones actuales son dinámicas y flexibles, promoviendo el trabajo en equipo y centradas en las habilidades de los trabajadores. Las relaciones pueden modificarse según se evalúe su eficacia y efectividad. El diseño organizativo es un proceso de toma de decisiones sobre estos componentes significativos.

Para, Robins y Coulter (2005) una organización constituye una configuración, la disposición exacta de las responsabilidades forma parte integral de la organización, también conocida como estructura organizativa. Es por ello, que La organización se fundamenta en aspectos cruciales, entre ellos: a) Especialización del trabajo: Divide las tareas en etapas especializadas y asigna trabajadores con habilidades específicas; b) Departamentalización: Agrupa tareas en función de diversos criterios, como funciones, productos, ubicaciones geográficas, procesos y clientes; c) Cadena de mando: Establece una jerarquía que define la autoridad y el flujo de información desde los niveles superiores hasta los

inferiores; d) Amplitud de control: Evalúa cuántos empleados puede supervisar eficazmente un gerente; e) Centralización y descentralización: Centralización se refiere a la concentración de la toma de decisiones en la alta dirección, mientras que la descentralización implica otorgar cierta autonomía a niveles inferiores; y f) Formalización: Define el nivel de estandarización en los trabajos y la implementación de procedimientos para guiar el comportamiento del personal en la organización.

C. Dirección. El desempeño de una organización refleja la competencia de sus líderes, y un desempeño eficaz y eficiente indica una gestión adecuada. La dirección y el liderazgo, a menudo considerados como un solo concepto, deben definirse en función de los objetivos que la organización persigue en su entorno humano. Según Munch (2007) “La dirección es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa” (p. 50).

En este concepto, se distingue que el liderazgo es una parte integral de la función de dirección, donde los administradores asumen la responsabilidad de establecer vínculos internos y externos de la organización. Representan a la empresa ante entidades externas como el gobierno, clientes y proveedores. La dirección implica tomar decisiones,

motivar a los empleados, comunicarse y liderar. La toma de decisiones implica seleccionar la mejor alternativa para alcanzar los objetivos. La motivación impulsa a los empleados hacia metas organizacionales y personales. La comunicación puede ser horizontal o vertical. El liderazgo, una parte importante de la dirección, guía a los miembros de la organización mediante la autoridad, la delegación y la supervisión.

D. Control. El control implica supervisar la ejecución de funciones según lo planificado y corregir desviaciones, a diferencia de la fiscalización. En ese sentido, para Amaru “el control es informar la realización de los objetivos” (Amaru, 2009, p. 376). Es decir, el control es monitorear la organización para que esta se conduzca por la ruta establecida.

Para Munch (2007) “el control es la fase del proceso para evaluar los resultados obtenidos, con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (p. 55).

En ese sentido, el proceso de control comprende la toma de decisiones relacionadas con metas, desempeño, riesgos y oportunidades. Incluye dos procesos: monitoreo (recolección de información sobre el desempeño) y evaluación (conclusión sobre el desempeño). Estos procesos operan en tres niveles jerárquicos: a) Control estratégico: Se

enfoca en misiones, objetivos estratégicos y estrategias, evaluando su adecuación frente a amenazas, factores externos y competencia; b) Control administrativo: Se aplica en áreas como producción, marketing, personal y finanzas, proporcionando información especializada para tomar decisiones en estas áreas; c) Control operativo: Se concentra en actividades y el uso de recursos en todas las categorías de la organización, empleando herramientas como cronogramas, diagramas de procedencia y presupuestos.

3.2.3. Calidad de servicio

La definición de calidad es variada y diversa, dadas por el enfoque, la época o aspectos considerados en la administración; para Aldana et al. (2011) “la calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas” (p. 35).

En la calidad de servicio se consideran características como: los atributos y la tecnología en el producto, la forma de atender al cliente usuario; la rapidez es otro de aspectos relacionados en la calidad, porque la rapidez se relación con la coordinación de la realización de las tareas y la eficacia. Tradicionalmente se consideraba que calidad, precio y tiempo

no tenían relación y que se podía pensar en desarrollar uno de ellos sin tomar en cuenta los otros y todavía se tiene esa idea pensando que mejorar calidad es incrementar el precio y un mayor tiempo de producción; en la actualidad hay muchas empresas que saben que calidad implica mejorar los diversos factores que influyen en los tres aspectos, es decir que, mejor calidad significa productos de costos totales bajos y los productos de mala calidad tiene costos totales altos porque hay fallas de todo tipo.

En cuanto a la calidad total “es un sistema administrativo abocado a las personas que intenta alcanzar un incremento de satisfacción del cliente a un costo bajo” (Evans y Lindsay, 2008, p. 18). Cuando se habla de calidad total en las organizaciones, se hace alusión al enfoque de sistema total que comprende estrategias de nivel elevado, relaciones horizontales de todos los departamentos y empleados incluyendo clientes y proveedores; el éxito es resultado del aprendizaje y la capacidad de la adaptación al cambio.

La gestión de la calidad del servicio es considerada por muchos autores como un conjunto de herramientas, otros lo consideran como un nuevo paradigma, también es considerado como una filosofía de dirección; así se han expresado diversas definiciones, todas estas ideas no han hecho más que enriquecer la idea de gestión de la calidad.

Para los objetivos de este estudio, asumimos el concepto de gestión de la calidad “como el conjunto de decisiones que se forman en la empresa con el objetivo de la mejora de la calidad de los productos, los servicios, y la gestión empresarial”. (Heras et al., 2008, p. 15).

Las normas ISO 9000 establecieron ocho principios fundamentales aplicables a la gestión de la calidad, que sirvieron como base para las normas ISO 9001 y 9004. Estos principios incluyen: a) Enfoque al cliente: Reconoce que las organizaciones dependen de sus clientes y deben centrarse en satisfacer sus necesidades; b) Liderazgo: Los líderes establecen la dirección y guían a los empleados hacia el logro de metas; c) Participación del personal: Fomenta la responsabilidad y el compromiso del personal en la consecución de objetivos; d) Enfoque basado en procesos: Reconoce que los resultados deseados se logran cuando las actividades se gestionan como procesos interrelacionados; e) Enfoque de sistema para la gestión: Aborda la organización como un sistema interdependiente; f) Mejora continua: Promueve la mejora constante en todos los niveles de la organización; g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Destaca la importancia de tomar decisiones basadas en datos y análisis objetivos; y h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Reconoce la

interdependencia entre la organización y sus proveedores, beneficiándose ambas partes.

Según Fernández-Cabrera (2004) la calidad “en el ámbito del servicio hotelero, está sustentado en estrategias competitivas básicas de atención y servicios, los cuales otorgan beneficios tangibles a los propietarios” (p. 34). La gestión es ahora un componente determinante para la subsistencia de empresas dedicadas al sector hotelero al perfeccionar sus productos ofertados, su efectividad, su reputación y su estatus en el mercado.

Actualmente hablar de calidad del servicio de hotelería, tiene mucho sentido si se realiza desde la perspectiva del cliente, ya que este determina si el servicio se ajusta a sus necesidades y expectativas lo que permite tener un cliente satisfecho o insatisfecho, esto es determinante en la rentabilidad y la fidelización de la empresa hotelera, haciendo que se dedique mayor trabajo en estas áreas.

Conceptuando el servicio de la calidad en hotelería, es el “proceso que implica satisfacción de las necesidades de los consumidores respecto a un precio aceptable de conformidad con las condiciones contractuales aceptadas” (Daza, 2013, p. 45).

Dentro de las empresas que ofertan el servicio hotelero, estos se pueden asemejar en la oferta del servicio, pero a la vez guardar diferencias en aspectos que satisfacen

las expectativas del cliente y que hacen que este cliente tenga una apreciación del servicio recibido. Es necesario que las empresas hoteleras implementen estrategias basadas en la calidad esto les permitirá realizar actividades que busquen diferenciarse de la competencia, tanto en valor costo como en potencialidad de sus servicios; el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad es una maniobra competitiva, como dice Parasuraman (2010), brindar un servicio en calidad beneficia a todos los que participan en la transacción, desde los usuarios consumidores, personal de servicio, administración, accionistas y repercute a nivel social y nacional.

Las estrategias de calidad no se improvisan, deben ser planteamientos organizativos que consisten en mejorar permanentemente la calidad de todos los procesos de mercancía y los servicios de la organización y adaptarlos constantemente a las requerimiento e intereses variables de los usuarios clientes. Las empresas deben caracterizarse por ofrecer un servicio de altísimos atributos y esto se logra con el compromiso de todo el personal quienes deben ser conocedores de que los logros en conjunto de la empresa radican en las actitudes y conductas de ellos y sus reacciones entre la empresa y los clientes.

3.2.3.1. Modelo para la medición del servicio hotelero.

Cibera (2008) plantea que la medición de la calidad en el servicio hotelero se inició con Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes sentaron las bases para la formulación de diferentes modelos de medición de la calidad en el rubro de los hoteles con el modelo SERVQUAL que busca medir las percepciones y expectativas del cliente en base a las siguientes dimensiones:

- A. Elementos tangibles:** Se consideran aquí a todos los equipos sofisticados, montaje tecnológico, presencia y recursos tangibles excelentes.
- B. Fiabilidad:** Es la concreción de los compromisos, el interés de por medio con el fin de lograr las propuestas, cumplir el servicio dentro de lo estipulado y sin presencia de inconvenientes.
- C. Capacidad de respuesta:** Colaboradores con alto índice de comunicación, atención de respuesta pronta, empleados informados.
- D. Seguridad:** Trabajadores que generan confianza, consumidores seguros en su abastecedor, empleados amables y capacitados.
- E. Empatía:** Dedicación en la atención ante el usuario, comprensión por los requerimientos del cliente, preocupación por el mismo dentro de tiempo estimado.

En los diferentes estudios, algunos autores emplean todas las dimensiones señaladas anteriormente; algunos solo aplican cuatro o tres de estas dimensiones en un estudio de caso de hoteles, es necesario mencionar que algunos autores adaptan el instrumento SERVQUAL a sus necesidades investigativas, algunos autores agregaron dimensiones extras como organización del servicio, cortesía, comunicación, confianza, oferta complementaria, persona y contacto.

3.3. Marco conceptual

- a) **Hotel.** - Es un establecimiento diseñado para proporcionar alojamiento temporal a huéspedes y viajeros.
- b) **Limpieza.** - Es el proceso de eliminar la suciedad, el polvo, las manchas y cualquier tipo de contaminante de una superficie, objeto o espacio, con el propósito de mantenerlo en condiciones higiénicas y estéticas.
- c) **Objetivos.** - Son metas o resultados específicos y medibles que una persona, organización o proyecto se propone alcanzar en un período determinado.
- d) **Eficacia.** - Realizar las tareas de manera óptima y con la menor cantidad de recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.
- e) **Cortesía.** - Actitud y comportamiento amable, respetuoso y considerado hacia los demás
- f) **Calidad.** - La calidad es interacción entre la empresa y el día a día, y la permanente perfección de transformación de la

comunidad, atender los requerimientos del medio y complacer las necesidades de las partes interesadas.

- g) Gestión de la calidad.** - La gestión de la calidad se conceptualiza como el cumulo de disposiciones que se toman como en la organización con el fin determinado de mejorar aspectos de la calidad de los servicios o bienes, el procedimiento y la gestión organizacional en conjunto.
- h) Empleados.** -Son parte fundamental de la fuerza laboral de una entidad y desempeñan roles específicos y responsabilidades en función de sus habilidades y experiencia.
- i) Capacitar.** - Proceso de brindar conocimientos, habilidades y competencias específicas a las personas con el objetivo de mejorar su desempeño en un área determinada.
- j) Supervisar.** - Implica dirigir, observar y evaluar las actividades y el desempeño de individuos, equipos o procesos dentro de una organización.
- k) Desempeño.** - Referido a la manera en que una persona, equipo o entidad lleva a cabo sus funciones, tareas o responsabilidades dentro de un contexto específico.
- l) Las Bambas.** - Es el nombre de una mina de cobre a gran escala ubicada en la región Apurímac, en el sur de Perú; es uno de los proyectos mineros más grandes e importantes en el país y en la región de América Latina; la mina es operada por MMG Limited, una compañía minera internacional con sede en Australia.

m) Servicio Hotelero. - Referido a la gama de servicios y comodidades proporcionados por un hotel para satisfacer las necesidades y expectativas de sus huéspedes durante su estadía.

IV. Metodología

4.1. Tipo de nivel de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó en este estudio es básico. Al respecto, Arias Gonzales (2020) argumenta que este tipo de investigación, conocido como investigación básica o pura, no tiene como objetivo resolver problemas específicos ni contribuir directamente a su solución. En cambio, su función principal es establecer fundamentos teóricos que sirven como base para otros tipos de investigaciones. En el marco de esta investigación, es posible formular tesis con alcances que abarcan desde la exploración hasta la descripción e incluso la correlación de fenómenos.

En ese sentido considerando que la investigación llevada a cabo la gestión administrativa de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas, 2018, solo buscó incrementar el caudal del conocimiento de manera que no se pretendió resolver problemas específicos.

Considerando que el enfoque del estudio fue cuantitativo. En cuanto a ello, Hénandez y Mendoza (2018) indica que esta perspectiva de investigación que se basa en la recopilación y el análisis de datos numéricos para comprender, describir y explicar fenómenos. Este enfoque busca establecer relaciones precisas y medibles entre variables y utiliza métodos estadísticos y matemáticos para analizar y presentar los resultados. De tal forma que en el estudio desarrollado los datos recogidos y su análisis de datos numéricos permitió determinar las

relaciones según los objetivos propuestos, para lo cual se recurrió a la estadística tanto descriptiva como inferencial, logrando así en una primera instancia medir las variables y luego verificar las relaciones.

Nivel de la investigación.

Considerando que el nivel de investigación implica el grado de profundidad con que es abordado el tema de investigación, el presente estudio tiene un nivel correlacional. Para ello, Hernández y Mendoza (2018) sostiene que este nivel se enfoca en establecer la relación o asociación entre dos o más variables, sin implicar una manipulación directa de las mismas. En este nivel, se analiza si existe una conexión estadística entre las variables y cómo varían juntas.

En ese sentido, para el estudio se tuvo que recopilar datos sobre las variables de interés y se utilizan métodos estadísticos, como el coeficiente de correlación, para determinar el grado y la dirección de la relación entre ellas. Sin embargo, es importante destacar que la correlación no implica causalidad; es decir, el hecho de que dos variables estén correlacionadas no significa necesariamente que una cause la otra. Además, el fin principal del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa de la empresa SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas 2018.

4.2. *Ámbito temporal y espacial*

Temporal

La presente investigación abarcó las actividades de la empresa desde enero - agosto del 2018.

Espacial

La presente investigación se llevó a cabo en una empresa de servicios de hotelería en el campamento Minero Anta Wasi, en Minera las Bambas, provincia de Cotabambas, departamento de Apurímac.

4.3. Población y muestra

Población

Empleando el párrafo de Arias (2012) la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). Teniendo en cuenta dicha definición, la población del estudio está caracterizado por los individuos (trabajadores) que desempeñan dentro de la organización, además, este está delimitado de acuerdo al problema y objetivos de la investigación. Por ende, el estudio estuvo conformado por 200 trabajadores de la empresa SODEXO, ubicado en el distrito de Challhuahuacho, provincia de Cotabambas, en la región de Apurímac.

Muestra

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la muestra es una parte de la población, el cual debe ser representativa ya que es de allí que se cosecharan los datos con el fin de responder a la planeamiento del problema y así se alcance con el propósito del estudio.

Por tanto, se procede a calcular la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:**N:** Población.**Z:** Nivel de confianza.**e:** Error.**P:** Proporción de la población que muestra la característica de estudio.**Q:** Complemento de p en la población.

Procediendo con el cálculo específico de la muestra para el presente estudio se tiene:

Datos:

N = Población (200)

Z = Nivel de confianza (95%:1.96)

e = Error estándar (0.05)

P = Probabilidad de éxito (0.5)

Q= Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 200}{0.05^2 (200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 132 trabajadores

Por tanto, la muestra estuvo constituido por 132 trabajadores de la empresa SODEXO ubicado en el distrito de Challhuahuacho.

4.4. Instrumentos

En este estudio se usó encuesta como técnica para recolectar datos de la población objetivo, por consiguiente, según Palella (2012) esta “técnica que obtiene datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador” (p. 123). Teniendo en cuenta lo anterior, la encuesta es una herramienta valiosa para recopilar datos directamente de los sujetos de estudio. Se utilizó la encuesta para obtener información sobre la

percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas durante el año 2018.

Además, de acuerdo con Espinoza (2010) cuestionario “es un instrumento de investigación que está estructurado con un conjunto de preguntas para obtener información sobre el objeto de investigación” (p. 111). Por tanto, el cuestionario es una herramienta o instrumento utilizado en investigación para recopilar datos de los participantes. Consiste en una serie de preguntas que abordan temas específicos y que los participantes deben responder. Los cuestionarios pueden ser diseñados para recopilar información cuantitativa (datos numéricos) o cualitativa (descripciones y opiniones), y se utilizan en una variedad de disciplinas, como la sociología, la psicología, la economía, la salud y más.

Desde ese punto de vista, en el contexto de investigación sobre la relación entre la gestión administrativa de SODEXO y la calidad del servicio hotelero en Las Bambas durante 2018, el cuestionario fue un instrumento que permitió obtener información directa de los hoteles participantes. Las preguntas en el cuestionario estarán diseñadas para medir. Se utilizó dos instrumentos (cuestionario), una para cada variable de la siguiente forma:

Tabla 1*Instrumento de recojo de información*

Variable	Instrumento	Dimensión	Preguntas
		Planeación	1 al 4
Gestión administrativa	Cuestionario de la gestión administrativa	Dirección	5 al 8
		Organización	9 al 12
		Control	13 al 15
		Elementos tangibles	1 al 3
Calidad del servicio hotelero	Cuestionario de la calidad del servicio hotelero	Fiabilidad	4 al 6
		Capacidad de respuesta	7 al 9
		Seguridad	10 al 12
		Empatía	13 al 16

Elaboración propia.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos y la validación de los mismos; se empleó el juicio de expertos, para ello se solicitó el apoyo de tres profesionales reconocidos que revisaron y validaron los instrumentos; además para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue para la variable gestión administrativa 0,845 y calidad de servicio 0.922, lo cual indica como muy buena en su consistencia o fiabilidad.

4.5. Procedimientos

Luego de ser aplicada la encuesta, los resultados obtenidos fueron vaciados en una hoja en EXCEL o mejor dicho tabulados de acuerdo a cada respuesta de la población encuestada. Posteriormente se crea un archivo en el software paquete estadístico SPSS en versión 25 en donde son ingresados estos datos de la siguiente manera:

- a) Para cada ítem se ingresaron variables: numérico, fecha o cadena; y medidas: escala: nominal u ordinal, y los valores.
- b) En la vista denominada: datos, se ingresaron las respuestas ya tabuladas.
- c) Se procedió a realizar la suma de datos para cada dimensión, y de igual manera la suma de los datos de cada una de las variables.
- d) Continuamente, se agruparon visualmente estos datos de manera tal que a cada ítem tenga su valor.
- e) Se procede a analizar las estadísticas descriptivas, en este caso la frecuencia de cada dimensión, de igual manera los gráficos con sus porcentajes.
- f) Finalmente, trae como resultados los análisis estadísticos en tablas y figuras.
- g) Luego, se procede a realizar la interpretación, la cual permitió describir estadísticamente la realidad de la gestión administrativa y de la calidad en el servicio hotelero de la empresa SODEXO.
- h) Así mismo, permitió comprobar la contrastación de las hipótesis, en la cual, se usó la estadística inferencial para determinar la validez de las hipótesis, estableciendo los niveles de correlación entre variables y entre dimensiones, lo que permitió concluir con el rechazo o aceptación de las hipótesis nulas; en tanto, el coeficiente de correlación se determinó con el coeficiente de Spearman.

4.6. Análisis de datos

Luego de ser aplicada la encuesta, los resultados obtenidos fueron vaciados en una hoja en EXCEL o mejor dicho tabulados de acuerdo a cada respuesta de la población encuestada. Posteriormente se crea un archivo en el software paquete estadístico SPSS en versión 25 en donde son ingresados estos datos de la siguiente manera:

- a) Para cada ítem se ingresaron variables: numérico, fecha o cadena; y medidas: escala: nominal u ordinal, y los valores.
- b) En la vista denominada: datos, se ingresaron las respuestas ya tabuladas.
- c) Se procedió a realizar la suma de datos para cada dimensión, y de igual manera la suma de los datos de cada una de las variables.
- d) Continuamente, se agruparon visualmente estos datos de manera tal que a cada ítem tenga su valor.
- e) Se procede a analizar las estadísticas descriptivas, en este caso la frecuencia de cada dimensión, de igual manera los gráficos con sus porcentajes.
- f) Finalmente, trae como resultados los análisis estadísticos en tablas y figuras.
- g) Luego, se procede a realizar la interpretación, la cual permitió describir estadísticamente la realidad de la gestión administrativa y de la calidad en el servicio hotelero de la empresa SODEXO.
- h) Así mismo, permitió comprobar la contrastación de las hipótesis, en la cual, se usó la estadística inferencial para determinar la validez de las hipótesis, estableciendo los niveles de correlación entre variables y

entre dimensiones, lo que permitió concluir con el rechazo o aceptación de las hipótesis nulas; en tanto, el coeficiente de correlación se determinó con el coeficiente de Spearman.

4.7. Consideraciones éticas

El presente estudio está enmarcado dentro de las especificaciones de la Universidad Tecnológica de los Andes y toma en cuenta las siguientes consideraciones éticas para el recojo y análisis de datos a partir de la población:

- Se realizó con autorización de las gerencias de SODEXO y de Las Bambas.
- La aplicación del cuestionario ha sido realizada de manera anónima de manera que se protege la confidencialidad de los sujetos de investigación.
- La información recogida de las fuentes bibliográficas ha sido citada y es veraz.
- Los instrumentos empleados en el estudio han sido enteramente elaborados por los autores y validado por expertos profesionales en tema.

V. Resultados y discusión

5.1. Resultados

De la aplicación de los instrumentos correspondientes a las variables en estudio, se organizan los datos en tablas y figuras estadísticas para describir la percepción que tienen los trabajadores de la empresa SODEXO respecto de la gestión administrativa, la calidad del servicio hotelero y sus dimensiones.

5.1.1. Resultados de la variable gestión administrativa y dimensiones

Tabla 2

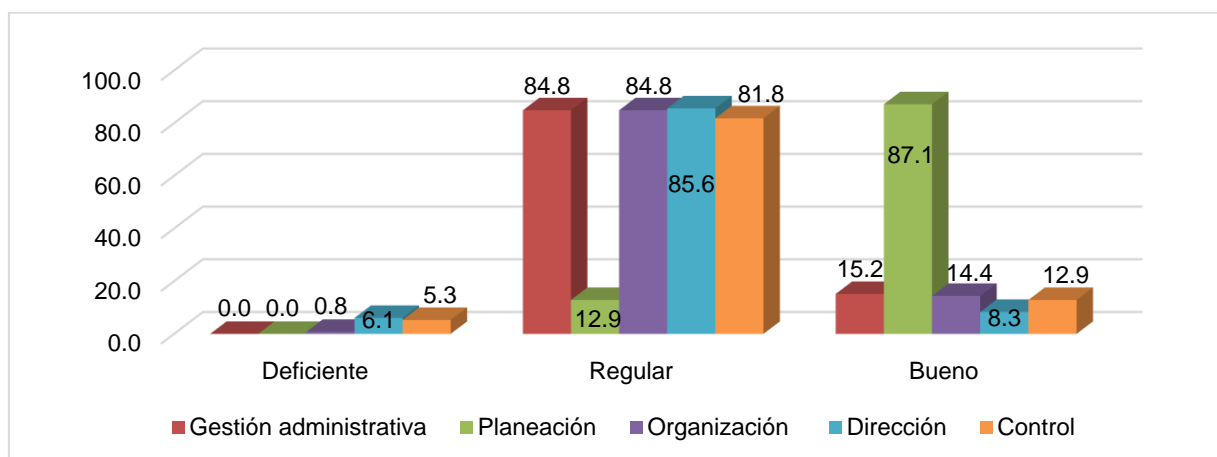
Percepción de la gestión administrativa de trabajadores de la empresa SODEXO 2018.

Niveles	Gestión administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0.0	0	0.0	1	0.8	8	6.1	7	5.3
Regular	112	84.8	17	12.9	112	84.8	113	85.6	108	81.8
Bueno	20	15.2	115	87.1	19	14.4	11	8.3	17	12.9
Total	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0

Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa obtenido con el cuestionario aplicado. Fuente: Procesamiento SPSS – Statistics 25.

Figura 1

Percepción de la gestión administrativa de trabajadores de la empresa SODEXO 2018.



Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa obtenido con cuestionario-
Fuente: Procesamiento SPSS – Statistics 25.

En la tabla 2 y figura 1, en relación con la gestión administrativa en la empresa SODEXO, se puede observar que, de los 132 trabajadores, el 84.8% opina que esta gestión es regular, mientras que el 15.2% es calificada como buena. En resumen, la gestión administrativa en la empresa SODEXO, los datos muestran que la mayoría de los trabajadores, perciben como regular, lo que sugiere que hay aspectos que podrían ser mejorados u optimizados en este ámbito. Por otro lado, una parte minoritaria de los empleados considera que la gestión administrativa se está desempeñando satisfactoriamente. En general, estos resultados indican que existen áreas de mejora en la gestión administrativa de la empresa, aunque también hay aspectos que se perciben como positivos, esto implica proceder adecuadamente con la planeación, organización, dirección y control.

Asimismo, la tabla 2 y figura 1, nos proporciona resultados a nivel de las dimensiones; en cuanto a la dimensión de la planeación dentro de la gestión

administrativa de los servicios hoteleros en la empresa SODEXO, se puede observar que el 87.1% de los trabajadores consideran como buena, mientras que el 12.9% la califica como regular. Esto indica que, en su mayoría, los empleados de SODEXO tienen una percepción positiva de la planeación de los servicios hoteleros en la empresa, aunque reconocen que aún hay áreas de mejora en esta dimensión. Por tanto, los colaboradores casi siempre suelen sentir que los objetivos de la empresa son claros y apropiados para el crecimiento de la organización. Además, casi siempre las planificaciones de las acciones se realizan anticipando tanto los eventos positivos como los negativos. Sin embargo, existen momentos en los que las decisiones tomadas en la empresa a veces contribuyen a mejorar el servicio, mientras que, en otras ocasiones, los empleados sienten que solo a veces participan en la toma de decisiones dentro de la organización.

En relación a la dimensión organización de la gestión administrativa en los servicios hoteleros, se puede apreciar que los trabajadores de la empresa SODEXO, el 84.8% califica como regular, 14.4% bueno, y 0.8% deficiente. Es decir, la organización de la empresa generalmente es regular esto debido a que a veces los colaboradores perciben que conocen y están especializados para realizar las tareas; además, saben a quién recurrir cuando necesita ayuda o le falta algo; aunque a veces perciben que las opiniones o información que presentas son tomadas en cuenta; y cada tarea tiene su personal asignado y se dedica exclusivamente a esa tarea.

En consonancia a la dimensión dirección de la gestión administrativa en los servicios hoteleros, se puede apreciar que los trabajadores de la empresa SODEXO, el 85.6% califica como regular, 8.3% bueno, y 6.1% deficiente. Es decir, la dirección que se maneja en los servicios hoteleros es regular esto debido a que

los colaboradores a veces reciben los trabajadores felicitaciones o algún tipo de estímulo por su trabajo; la comunicación en todos los niveles de la empresa es fluida y adecuada para mantener un buen clima; solo a veces se promueve el trabajo en equipo y que a veces los gerentes guían adecuadamente el trabajo para el logro de los objetivos dentro de la organización.

Por último, en cuanto a los resultados de la dimensión control de la gestión administrativa en los servicios hoteleros, se puede apreciar que los trabajadores de la empresa SODEXO, el 81.8% califica como regular, 12.9% bueno y 5.3% deficiente. Es decir, el control de los servicios hoteleros de la empresa es regular, por lo que a veces se supervisa el trabajo que desarrolla el personal con el fin de mejorar el servicio que brinda la empresa; además a veces se monitorea el servicio que brinda la empresa el cual produce satisfactoriamente para los clientes; y que estos promueven cambios innovadores frente a situaciones que se presentan. Por tal motivo, necesita ser mejorado en dicho aspecto fomentando una continua evaluación de los procesos para la prestación del servicio, y procurar la satisfacción de los clientes.

En resumen, una gestión administrativa regular implica que una organización está llevando a cabo sus funciones administrativas de manera satisfactoria, pero aún no ha alcanzado un nivel de excelencia en estos aspectos, de tal forma que la planificación es buena, sin embargo, puede haber margen para mejorar. Así como también la organización es percibida como regular esto implica mejorar la asignación de roles y responsabilidades. Por otra parte, la dirección es regular lo que significa mejorar, capacitar a los empleados. Y, por último, el control es regular lo que implica mejorar la supervisión y evaluación de las operaciones para garantizar que estén en línea con los objetivos.

5.1.2. Resultados de la variable calidad del servicio hotelero y dimensiones

Tabla 3

Percepción de la variable calidad del servicio hotelero de los trabajadores de la empresa SODEXO 2018.

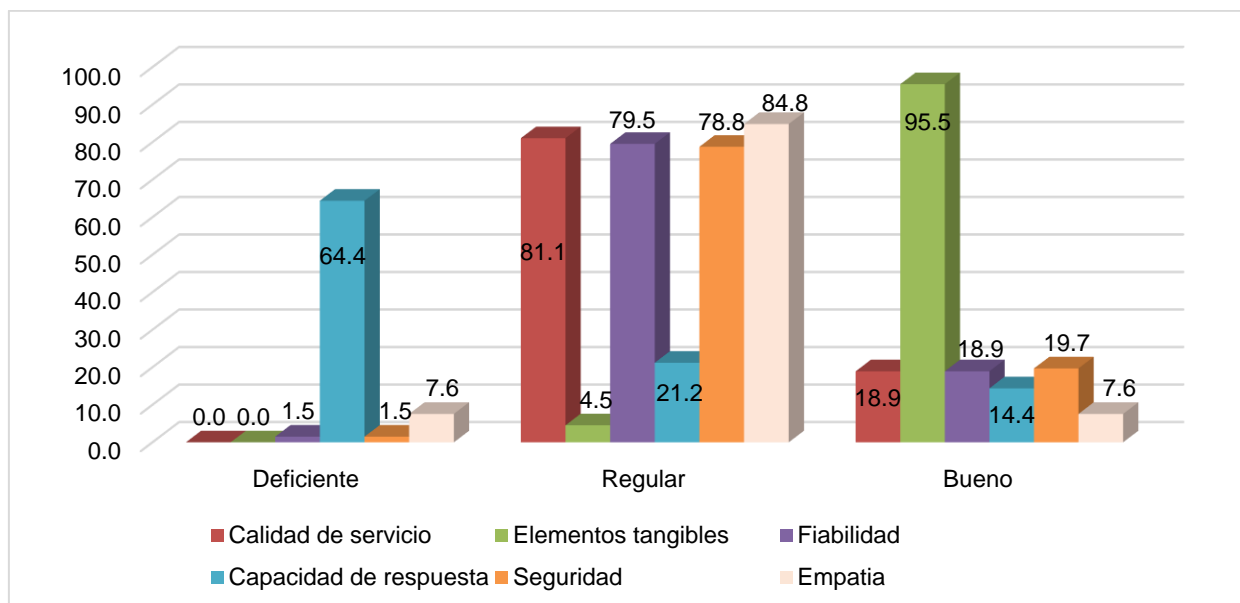
Niveles	Calidad de servicio		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0.0	0	0.0	2	1.5	85	64.4	2	1.5	10	7.6
Regular	107	81.1	6	4.5	105	79.5	28	21.2	104	78.8	112	84.8
Bueno	25	18.9	126	95.5	25	18.9	19	14.4	26	19.7	10	7.6
Total	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100

Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario

aplicado-Fuente: Procesamiento SPSS – Statistics 25.

Figura 2

Percepción de la variable calidad del servicio hotelero de los trabajadores de la empresa SODEXO 2018.



Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado

- Fuente: Procesamiento SPSS – Statistics 25.

De acuerdo a tabla 3 y figura 2, en lo que respeta a la calidad de servicio en la empresa SODEXO, los datos revelan que, entre los 132 trabajadores encuestados, el 81.1% la evalúa como regular, mientras que el 18.9% la considera buena. Esto indica que la calidad del servicio en la empresa se encuentra en un nivel que, si bien es aceptable, aún ofrece margen para mejoras significativas; en este contexto, la mejora debe centrarse en varios aspectos clave como la capacidad de respuesta, la fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles con el fin que los clientes se sientan satisfechos.

También en la tabla 3 y figura 2, se describe los resultados a nivel de las dimensiones de la calidad de servicio, en ese sentido en cuanto la dimensión elementos tangibles, se puede apreciar que de los 132 trabajadores de la empresa SODEXO, el 95.5% califican como bueno y 4.5% regular. Es decir, los elementos tangibles de la empresa son bueno, pero no en su totalidad, debido a que la colaboración percibe que casi siempre las habitaciones tienen el mobiliario suficiente para satisfacer las necesidades del cliente; el personal tiene una presentación adecuada para la atención al cliente; y las instalaciones son atractivas para los clientes.

Asimismo, la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio, se puede apreciar que los trabajadores de la empresa SODEXO, el 79.5% califica como regular, 18.9% bueno y 1.5% deficiente. Es decir, la fiabilidad de la empresa por lo general calificada como regular, más no excelente, ello significa que a veces los colaboradores perciben que se demuestra interés por resolver los problemas que tienen los clientes en el servicio; además, se atiende las necesidades del cliente con rapidez; y lo ofrecido al cliente se cumple en el tiempo ofrecido.

En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta en la calidad del servicio dentro de la empresa SODEXO, se observa que, entre los trabajadores encuestados, el 64.4% la califica como deficiente, el 21.2% la considera regular y el 14.4% la evalúa como buena. Esta evaluación refleja que, en general, la capacidad de respuesta de la empresa se encuentra en un nivel que necesita mejoras significativas. Es decir, la capacidad de respuesta de la empresa por lo general es regular, lo que significa que debe mejorar en disponibilidad del personal, brindar información oportuna al usuario y rapidez en la atención.

En cuanto a la dimensión de seguridad en la calidad del servicio en la empresa SODEXO, es evidente que, entre los trabajadores encuestados, el 78.8% la califica como regular, el 19.7% la considera buena y solo un pequeño 1.5% la percibe como deficiente. Esto sugiere que, en general, la percepción de seguridad que ofrece la empresa es satisfactoria, aunque aún no ha alcanzado un nivel de excelencia. Por tanto, se debe fortalecer la capacidad del personal para generar confianza en los clientes. Esto significa que los empleados deben demostrar conocimiento, competencia y profesionalismo en su trabajo, lo que contribuirá a aumentar la seguridad percibida por parte de los clientes. A veces practican la cortesía y el trato amable son elementos esenciales para crear un ambiente en el que los clientes se sientan seguros y valorados.

Por último, en lo que respeta a la dimensión de empatía en la calidad del servicio dentro de la empresa SODEXO, es evidente que, entre los 132 trabajadores encuestados, el 84.8% la califica como regular, el 19.7% la considera buena y un 7.6% la percibe como deficiente. Esto indica que la empatía mostrada por el personal que brinda el servicio se encuentra en un estado que, si bien es aceptable, claramente tiene margen para mejoras significativas. Es decir, la

empatía del personal que ofrece el servicio es regular, esto significa que necesita mejorar en la atención individualizada, comprensión de necesidades y el horario de atención.

En resumen, los datos indican que, si bien la calidad de servicio en SODEXO es en su mayoría percibida como regular, existe un claro potencial para elevarla a un nivel más alto. Esto se logrará mejorando varios aspectos claves que abordan las necesidades y expectativas de los clientes para que estos se sientan más satisfechos con los servicios ofrecidos por la empresa. Por tanto, esto incluye mejorar la capacidad de respuesta, aumentar la confiabilidad de los servicios ofrecidos, fortalecer la seguridad percibida por los clientes, fomentar la empatía del personal hacia las necesidades de los usuarios y mejorar los elementos tangibles que contribuyen a una experiencia de servicio más satisfactoria.

5.1.3. Resultados inferenciales

Para poder realizar el análisis inferencial es importante mostrar la prueba de normalidad, de manera que esto nos permite hacer de manera adecuada la elección del estadístico empleado, como a continuación se presenta en la tabla 5.

Tabla 4

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p-valor
Gestión administrativa	.325	132	.000
Calidad de servicio	.328	132	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Por tanto, apreciándose que el p-valor está por debajo del nivel de 0.05 en ambas variables, se indica que los datos no tienen una distribución normal, por los que se recurre al estadístico Rho Spearman debido a que es el que más se adapta.

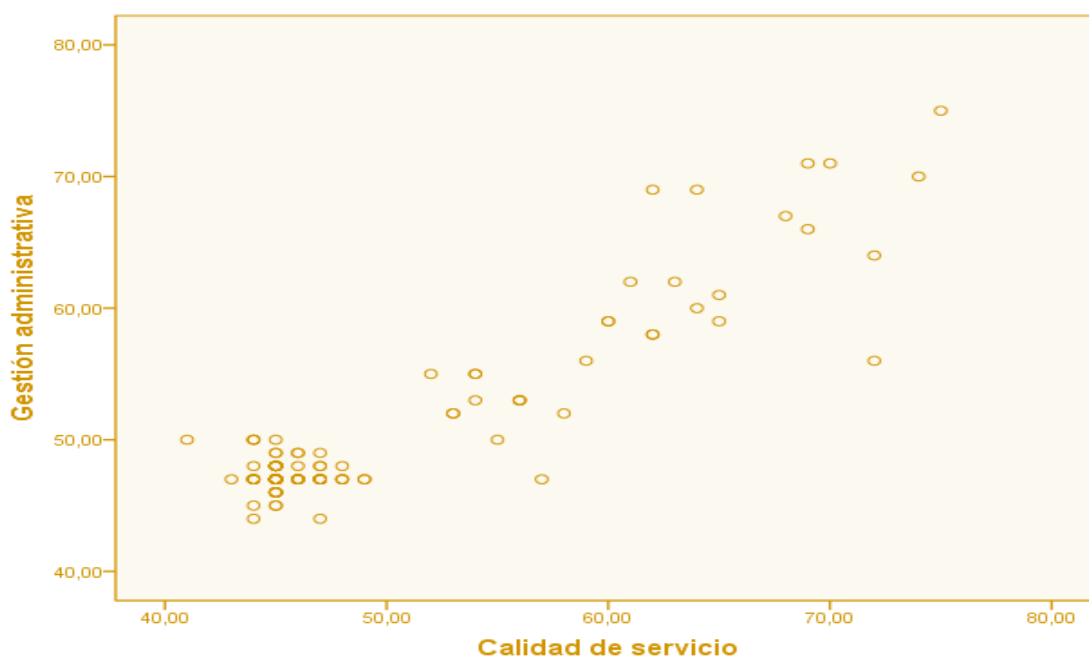
	Gestión administrativa	p-valor		.000
Rho de Spearman		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,590**	1.000
		p-valor	.000	
		N	132	132

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

Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado.

Figura 4

Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio



Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado.

Fuente: Procesamiento SPSS – Statistics 25.

Interpretación

La tabla 5 y figura 4, muestra el grado de asociación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio hotelero en la empresa SODEXO 2018. Por consiguiente, se observa el p-valor=0,000 es menor que el valor de significancia asignado $\alpha=0,01$ ($0,000 < 0,01$). En vista de ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis inicial. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman obtenido es de 0,590; este valor se interpreta que existe una correlación positiva de nivel

moderada entre las variables. A partir de ello, se afirma que sí existe una correlación significativa entre las variables gestión administrativa y calidad - servicio hotelero en Las Bambas 2018.

b) Hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlación entre la planeación y la calidad de servicio hotelero

		Correlaciones	Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	,379**
		p-valor		.000
		N	132	132
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,379**	1.000
		p-valor	.000	
		N	132	132

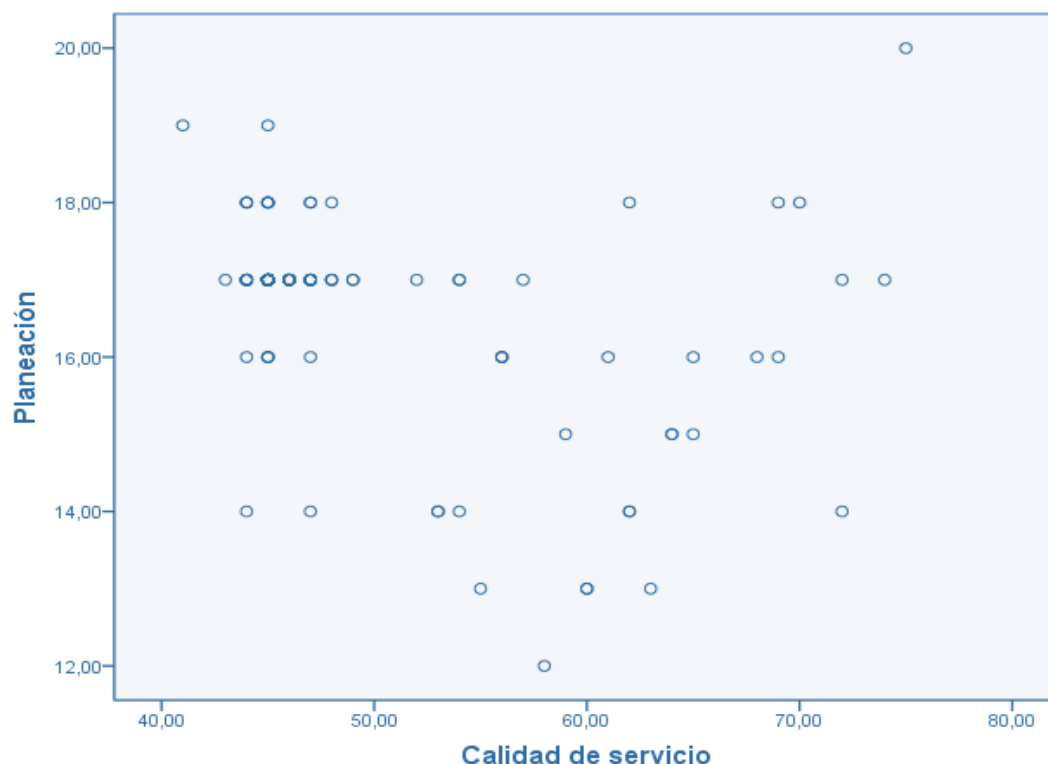
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado.

Fuente: Procesamiento SPSS – Statistics 25.

Figura 5

Correlación entre la planeación y calidad de servicio



Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado.

Fuente: Procesamiento SPSS – Statistics 25.

Interpretación

La tabla 6 y figura 5, muestra que el p-valor=0,000 es menor que el valor de significancia asignado $\alpha=0,01$ ($0,000 < 0,01$). En vista de ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis inicial. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman obtenido es de 0,379; este valor se interpreta que existe una correlación positiva de nivel débil. A partir de ello, se afirma que la planeación de la empresa SODEXO se relaciona positivamente con la calidad del servicio hotelero en Las Bambas 2018.

c) Hipótesis específica 2

Tabla 7

Correlación entre la organización y la calidad de servicio hotelero

		Correlaciones		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación		1.000	,561**
		p-valor			.000
		N		132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación		,561**	1.000
		p-valor		.000	
		N		132	132

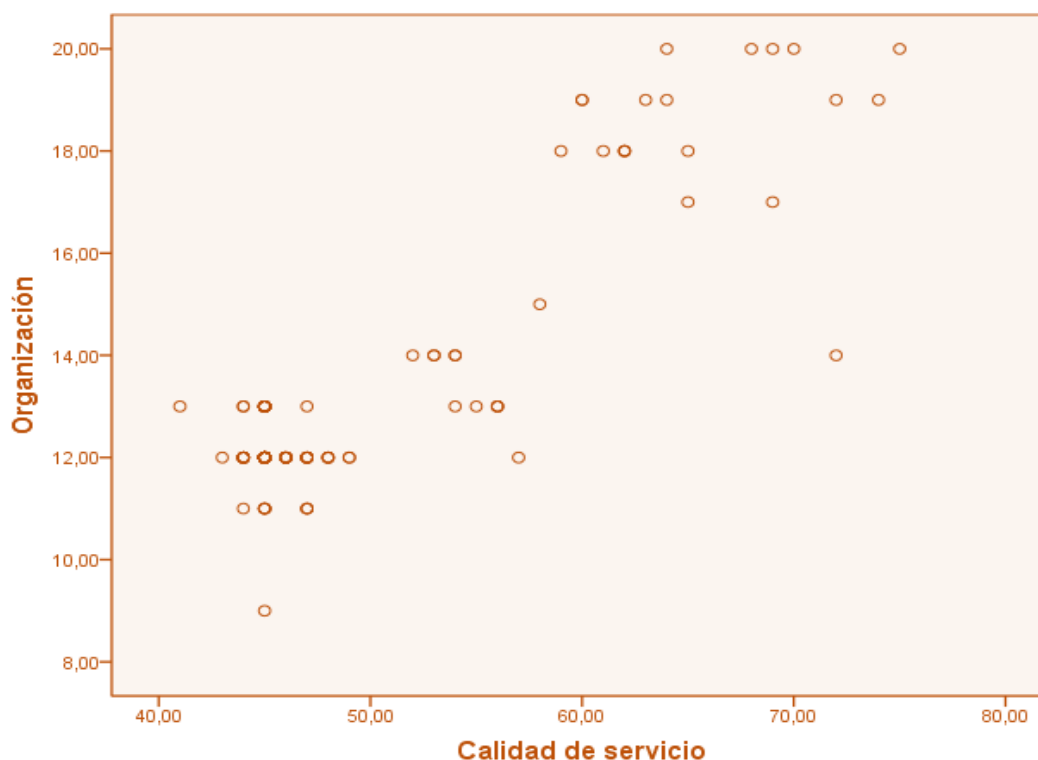
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado.

Fuente: Procesamiento SPSS – Statistics 25.

Figura 6

Correlación entre la organización y calidad de servicio



Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado.

Interpretación

La tabla 7 y figura 6, muestra que el p-valor=0,000 es menor que el valor de significancia asignado $\alpha=0,01$ ($0,000 < 0,01$). En vista de ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis inicial. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman obtenido es de 0,561; este valor se interpreta que existe una correlación positiva de nivel moderada. A partir de ello, se afirma que la organización de la empresa SODEXO se relaciona positivamente con la calidad del servicio hotelero en Las Bambas 2018.

d) Hipótesis específica 3

Tabla 8

Correlación entre la dirección y la calidad de servicio hotelero

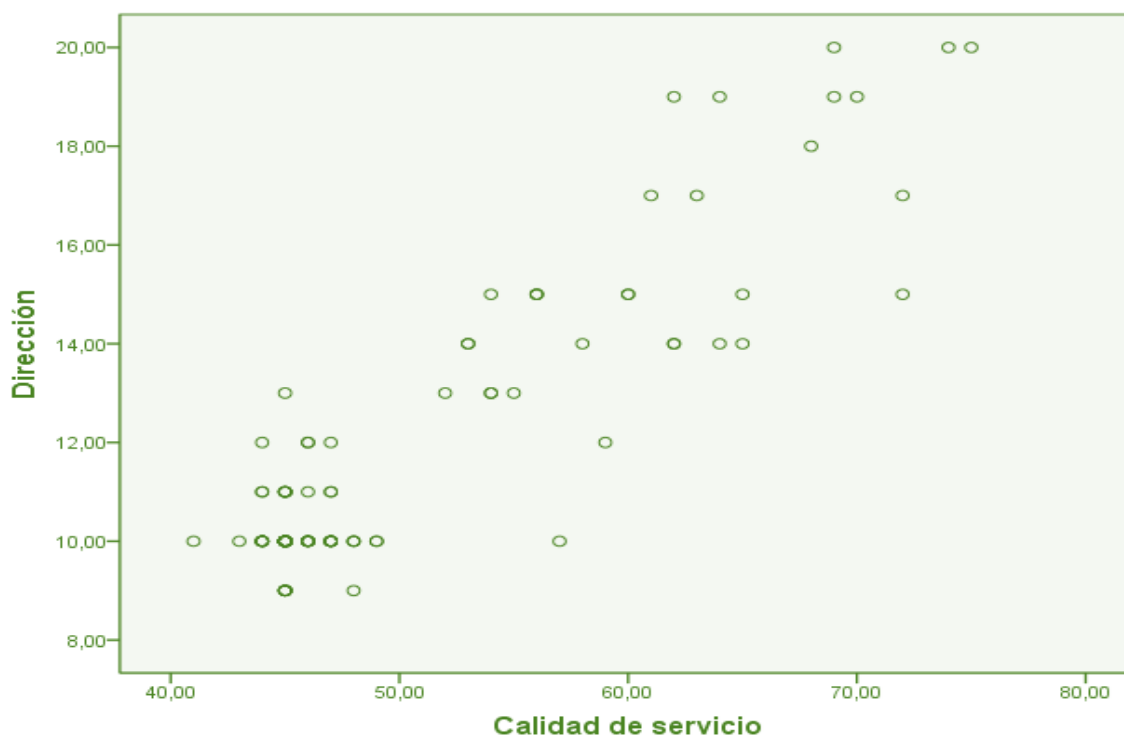
		Correlaciones	Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	,645**
		p-valor		.000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,645**	1.000
		p-valor	.000	
		N	132	132

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

Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado.

Figura 7

Correlación entre la dirección y la calidad de servicio



Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado.

Fuente: Procesamiento SPSS – Statistics 25.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 8 y figura 7, muestra que el p -valor=0,000 es menor que el valor de significancia asignado $\alpha=0,01$ ($0,000 < 0,01$). En vista de ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis inicial. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman obtenido es de 0,645; este valor se interpreta que existe una correlación positiva de nivel fuerte. A partir de ello, se afirma que la dirección de la empresa SODEXO se relaciona positivamente con la calidad del servicio hotelero en Las Bambas 2018.

e) Hipótesis específica 4

Tabla 9

Nivel de incidencia de las estrategias de control en la calidad de servicio hotelero

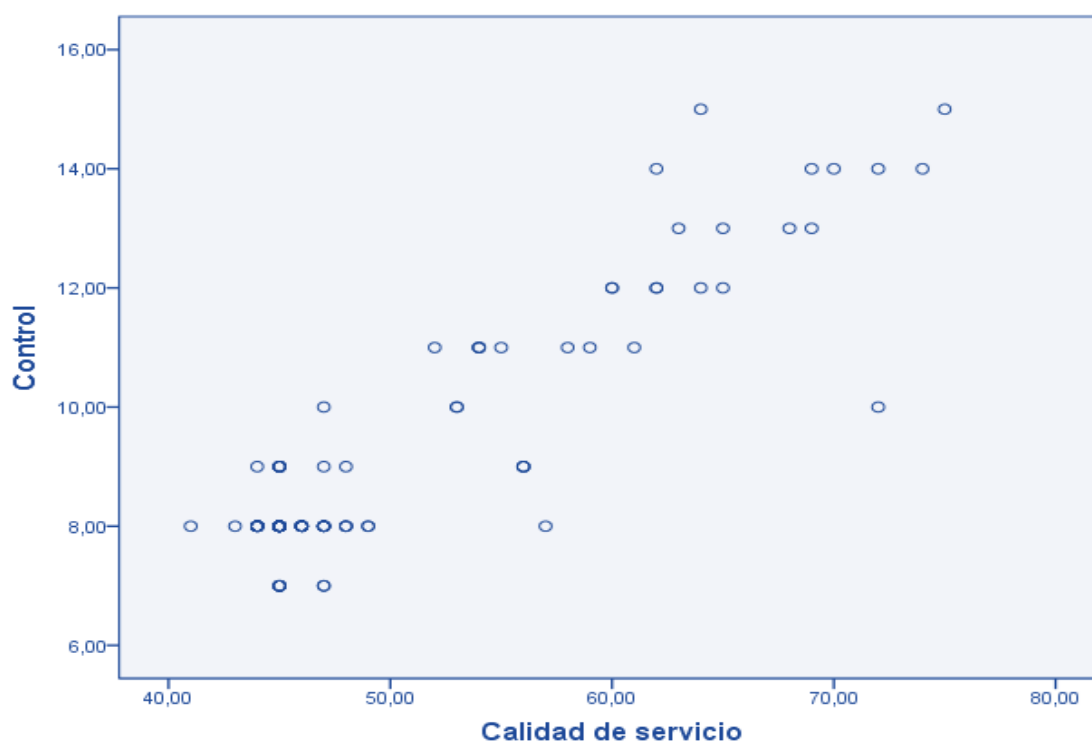
Correlaciones		Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,659**
	Control		.000
	p-valor		.000
	N	132	132
	Coeficiente de correlación	,659**	1.000
	Calidad de servicio		
	p-valor	.000	
	N	132	132

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

Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado.

Figura 8

Correlación entre el control y la calidad de servicio



Nota. Resultados porcentuales de percepción de gestión administrativa según cuestionario aplicado.

Fuente: Procesamiento SPSS – Statistics 25.

Interpretación

Teniendo en cuenta la tabla 9 y figura 8, donde el p-valor=0,000 es menor que el valor de significancia asignado $\alpha=0,01$ ($0,000<0,01$). En vista de ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis inicial. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman obtenido es de 0,659; este valor se interpreta que existe una correlación positiva de nivel fuerte. A partir de ello, se afirma que las estrategias de control de SODEXO se relacionan de manera positiva con la calidad del servicio hotelero en Las Bambas 2018.

5.2. Discusión de resultados

En función del objetivo planteado, se realizó la contrastación de hipótesis el cual permitió determinar que, si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio hotelero en la empresa SODEXO durante el año 2018, esta afirmación se evidencia con todos los aspectos analizados en el presente estudio, el cual se detalla a continuación, como parte del proceso de análisis de la investigación.

La variable gestión administrativa es identificada por Carlos Ramírez Cardona (2016) como “una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (p. 5). A partir de los resultados descriptivos encontrados en base al cuestionario aplicados a los 132 trabajadores de la empresa SODEXO, el 84.8% consideran que la gestión administrativa de la empresa es regular, hay un 15.2% de los trabajadores que considera que esta gestión es bueno; respecto de sus dimensiones, el 87.1% de los trabajadores consideran que la planificación es buena, en el caso de la

organización el 84.5% manifiesta que es regular, mientras que en la dirección el 85.6% expresa que es regular y la dimensión control 81.8% es calificado regular.

La gestión administrativa, de acuerdo a Hit et al. (2005) se caracteriza por ser un conjunto de actividades como planear, decidir y evaluar además de poner en funcionamiento recursos y materiales económicos y de información para alcanzar las metas propuestas, por tanto, si estas acciones se realizan de manera adecuada, la institución marcha de manera positiva, si bien, como expresa Hernández (2006), no siempre se alcanzan los objetivos propuestos debido a la falta de claridad en los conceptos de eficacia y eficiencia, pero sobre todo es porque muchos de los administradores no se amoldan a las situaciones contemporáneas y aplican de manera rigurosa las funciones tradicionales de la administración: planeación, organización, dirección y control.

La gestión administrativa también implica administrar recursos humanos, los cuales, según Chiavenato (2011) son los individuos que se incorporan, se mantienen e intervienen en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su función, por lo que es importante manejar todos los aspectos que hacen referencia a las relaciones personales en la gerencia de los recursos humanos, es decir, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y trato justo a los trabajadores de la organización, también es necesario tomar en cuenta a Dessler y Varela (2011) quienes manifiestan que el bienestar del trabajador es fundamental para mejorar la productividad de la empresa.

Con respecto a la variable calidad del servicio hotelero, según Daza (2013) hace referencia a los resultados que implica la satisfacción de las expectativas, exigencias y necesidades de los clientes en relación de los productos y servicios que pagan de manera razonable. Considerando dicho punto de vista, los servicios

de hotelería que la empresa Las Bambas brinda a través de la empresa SODEXO a sus trabajadores, cabe indicar que de los 132 colaboradores la percepción que tienen el 81.1% de los trabajadores es que la calidad de este servicio es regular y 18.9% buena, de la misma forma, en las dimensión elementos tangibles el 95.5% considera que es buena, mientras que en la dimensión fiabilidad el 79.5% manifiesta que es regular, asimismo la dimensión seguridad calificada como regular por el 64.4% de los trabajadores; en cuanto a la dimensión empatía 84.8% regular y 64.4% deficiente en cuanto a la empatía.

Respecto de la calidad, Aldana et al. (2011) expresa que es la interacción entre las formas de pensar y las acciones que se implementan en la empresa buscando la perfección de todos con el propósito de atender las necesidades y satisfacer a los interesados. Mientras que la gestión de la calidad, de acuerdo a Heras, et al. (2008) son las decisiones que se asumen en las empresas con el objetivo de mejorar la calidad de los productos y los servicios; Gutiérrez (2010) señala que la gestión de la calidad se centran en los principios formulados por las normas ISO 9001 y 9004, los cuales fundamentalmente consideran aspectos como el enfoque centrado en los clientes, el liderazgo, la participación del personal y la mejora continua de los servicios; estos principios son fundamentales para la calidad de los servicios de hotelería.

Los resultados obtenidos en la gestión administrativa y la calidad muestran ciertas concordancias a los resultados que obtuvieron, Acosta Tenazoa (2019) donde evidencio que existe una evaluación positiva de nivel medio entre la gestión de calidad y los procesos administrativos de tal forma que existe una coincidencia a nivel de resultados. Ha esto se suma la indagación de Muñoz (2016) de manera que en las conclusiones se describe que los servicios que brinda son de calidad, y

es positiva, sin embargo, se ha observado que existen algunas deficiencias en algunas de las dimensiones, es el caso de fiabilidad, seguridad y la empatía, las cuales es necesario superar, algunas carencias hacia el personal como son la capacitación, la inexistencia de manuales y regulación de las funciones de personal, son aspectos que en alguna medida afectan la calidad del servicio. Sin embargo, en el estudio se pudo verificar que a nivel de dimensiones de la planificación el comportamiento fue de bueno, y en las 3 dimensiones de la gestión administrativa como organización, dirección y control fue regular. Y con respecto a las dimensiones de la calidad claramente se logró evidenciar que los elementos tangibles son percibidos como buena, asimismo la fiabilidad, seguridad y empatía es regular. Sin embargo, el punto más crítico fue respecto a la dimensión capacidad de respuesta de tal forma que este es percibido como deficiente.

Por otro lado, en su averiguación de Rivera (2017), logro concluir que el hotel presenta problemas que necesitan ser solucionados por lo que se hace necesario establecer un modelo de mejora que permita elevar la calidad del servicio, entre los aspectos detectados es que no se está aprovechando los atractivos y fortalezas de la infraestructura, de igual manera no se está aprovechando la productividad del servicio para hacerlo más competitivo, no se capacita al personal que labora en el hotel, también no se tiene implementado un sistema financiero controlado; estos aspectos son los que determinaron el modelo que se planteó para su mejora. De manera que se concuerda esto por el mismo echo que por las evidencias que se lograron encontrar y demandan una mejora continua de tal forma que esto contribuya la satisfacción de los clientes.

Asimismo, el estudio de Ynga Ríos (2018) logro evidenciar que aún existen aspectos que requieren mejoras en la eficiencia de la gestión administrativa del

hospedaje. A esto se suma la investigación de Mallqui Medina (2017) donde logro corroborar que la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio 64%. Sin embargo, es evidente que existen áreas de mejora tanto en las acciones de los colaboradores como en la gestión de los jefes y directivos; es esencial que la alta dirección tome medidas proactivas para elevar los estándares de calidad. Si se logra que tanto el personal como los líderes se comprometan en mejorar y superar estos desafíos, el hotel tendrá la oportunidad de fortalecer su posición en el mercado y ofrecer una experiencia de mayor excelencia a sus clientes.

El propósito del presente estudio, en relación a los objetivos e hipótesis planteadas, es establecer la relación existente entre la gestión administrativa de la empresa SODEXO y la calidad del servicio hotelero en la empresa Las Bambas, los resultados hallados a través de la contrastación de hipótesis indican que sí existe una relación significativa, fundamentada en el análisis estadístico inferencial que se evidencia que el $p\text{-valor}=0,000$ es menor que el valor de significancia asignado $\alpha=0,01$ ($0,000<0,01$). En vista de ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis inicial. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman obtenido es de 0,590; este valor se interpreta que existe una correlación positiva de nivel moderada entre las variables. A partir de ello, se afirma que sí existe una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y calidad - servicio hotelero en Las Bambas 2018.

Existen estudios que explican la relación de las variables analizadas en esta investigación. Así como es el caso del estudio de Espinoza Fernández (2018) en el cual corroboró que una buena gestión administrativa permite agilizar los procesos de planificación, organización, dirección y control, lo cual lleva conseguir una

excelente calidad en el servicio al cliente. Lo que significa que las variables en estudios relacionan positivamente.

También se pudo verificar la investigación de Acosta Tenazoa (2019) donde logro sostener en términos más simples, concluir que, al elevar la gestión de calidad, se contribuye a la mejora de la eficacia de los procesos administrativos dentro de la organización. Este aspecto resulta fundamental para ofrecer un servicio apropiado a los clientes, lo que a su vez conduce a la obtención de satisfacción y la fidelización por parte de los mismos.

Adicionalmente, se enuncia el estudio realizado por Navarro Péres (2017) de manera que evidencio que, una gestión eficaz facilita la consecución de los objetivos establecidos en beneficio de los clientes. Es relevante señalar que, según la evaluación estadística, el nivel de significancia se mantiene en 0,05. Por lo tanto, se puede concluir que la Administración Hotelera efectivamente impacta en la calidad del servicio, lo cual se refleja en la satisfacción experimentada por los clientes y usuarios.

En cuanto a la relación que tienen las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de los servicios hoteleros, establecidos en los objetivos específicos del presente estudio, se logró determinar que existe relación significativa, así se demuestra en el análisis inferencial con el coeficiente del Rho Spearman que cuantitativamente indica que la dimensión planeación se relaciona de manera positiva en grado débil (0,379), la dimensión, organización relación positiva moderada (0,561), la dimensión dirección relación positiva de nivel fuerte y el control relación positiva fuerte (0,659) con la calidad de servicio de manera que el $p\text{-valor}=0,000$ es menor que el valor de significancia asignado $\alpha=0,01$ ($0,000<0,01$).

En el fundamento teórico es importante mencionar que existen dos teorías de la administración que son necesarios tomar en cuenta para el desarrollo de la calidad del servicio.

La primera es la teoría de las relaciones humanas que concede mayor valor al hombre y a su conducta tomándolo como base de la administración, según Chiavenato (2007) el principal aporte de esta teoría, es la humanización de la empresa enfatizando en las comunicaciones, la preocupación por la satisfacción en el trabajo, los enfoques participativos, el liderazgo y la motivación; la segunda, es la teoría de la calidad total que toma como base el enfoque de la calidad total, desde la perspectiva de Hellerriegel, et al. (2009) es una filosofía que tiene presente que los valores de la calidad son la razón que mueve el liderazgo, mejoras, planeación y diseño, además esta filosofía incluye la especialización del personal dando importancia a su contribución y la promoción del trabajo en equipo. De acuerdo con Zambrano et al. (2013) las organizaciones deben tender a implementar un mejor sistema de administración de la organización, siendo en este caso el mejor, el sistema participativo.

VI. Conclusiones

Después de haber efectuado los procesos investigativos planteados, el análisis de resultados en base a los datos recogidos a través de los instrumentos, la elaboración de la discusión que resulta de la triangulación de los antecedentes, el marco teórico y los resultados estadísticos, y en concordancia con los objetivos formulados como con la metodología de esta investigación, se plantean las conclusiones siguientes:

Primera. - Se logró determinar que, existe una relación positiva de nivel moderado entre la gestión administrativa de la empresa SODEXO y la calidad del servicio hotelero en la minera Las Bambas durante el año 2018. El cual se sustenta con la contrastación de hipótesis al obtener un $p\text{-valor}=0,000$ menor que el valor de significancia $\alpha=0,01$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0,590. Por consiguiente, esta información es valiosa para la empresa y la minera, ya que indica mejorar la gestión administrativa podría tener un impacto positivo en la calidad de los servicios hoteleros, aunque no necesariamente de manera drástica. Por lo tanto, podría ser útil considerar ajustes en la gestión administrativa para seguir mejorando la calidad de los servicios hoteleros ofrecidos.

Segunda. - Se determinó que la dimensión planeación de la empresa SODEXO se relaciona de manera positiva débil con la calidad del servicio hotelero en la minera Las Bambas en el año 2018. Esto se fundamentó con la contrastación de hipótesis al obtener un $p\text{-valor}=0,000$ menor que el valor $\alpha=0,05$ y un coeficiente de rho

Spearman de 0,379. Lo que explica que una buena planificación conlleva a mejorar la calidad de servicio, en otras palabras, la planeación realizada por SODEXO tiene algún impacto positivo en la calidad de los servicios hoteleros, pero este impacto no es muy significativo o determinante.

Tercera. - Se determinó que la dimensión organización de la empresa SODEXO se relaciona de manera positiva moderada con la calidad del servicio hotelero en la minera Las Bambas en el año 2018. Esto se fundamentó con la contrastación de hipótesis al obtener un p-valor=0,000 menor que el valor $\alpha=0,05$ y un coeficiente de rho Spearman de 0,561. Lo que explica que una buena organización es un factor importante para mejorar la calidad del servicio hotelero, pero no es el único factor determinante.

Cuarta. - Se determinó que la dimensión dirección de la empresa SODEXO se relaciona de manera positiva fuerte con la calidad del servicio hotelero en la minera Las Bambas en el año 2018. Esto se fundamentó con la contrastación de hipótesis al obtener un p-valor=0,000 menor que el valor $\alpha=0,05$ y un coeficiente de rho Spearman de 0,645. Lo que explica que una buena dirección conlleva a mejorar la calidad de servicio, en otras palabras, para mejorar la calidad del servicio, es esencial que la dirección de la empresa esté comprometida y trabaje de manera efectiva para establecer estándares de excelencia y garantizar que se cumplan en todas las operaciones y niveles de la organización.

Quinta. - Se determinó que la dimensión control de la empresa SODEXO se relaciona de manera positiva fuerte con la calidad del servicio hotelero en la minera Las Bambas en el año 2018. Esto se fundamentó con la contrastación de hipótesis al obtener un p-valor=0,000 menor que el valor $\alpha=0,05$ y un coeficiente de rho Spearman de 0,659. Lo que explica que un buen control conlleva a mejorar la calidad de servicio, en otras palabras, las prácticas de control, que pueden incluir la monitorización de procesos, la evaluación de desempeño y la corrección de problemas, son factores determinantes para garantizar que los servicios se entreguen de manera efectiva y satisfactoria para los clientes.

VII. Recomendaciones

Primera: Considerando que la gestión administrativa tiene la relación significativa sobre la calidad de servicio se recomienda al gerente de la empresa SODEXO, fortalecer y mejorar la gestión administrativa especialmente en los procesos de organización, dirección y control. Asimismo, mejorar la calidad de servicio en específico la capacidad de respuesta seguido de la empatía, seguridad y fiabilidad, debido a que los resultados de esta investigación muestran una regular calidad de servicio, esto por medio de talleres, capacitaciones, pasantías entres otras estrategias.

Segunda: En vista que la planeación de la gestión administrativa se relaciona positivamente sobre la calidad de servicio se recomienda a la empresa SODEXO, que presta el servicio hotelero a Las Bambas, implementar estrategias que ayuden en el diseño de planes de la empresa, los cuales permitirán que los objetivos que pretende alcanzar sean claros, a su vez, se recomienda fomentar aptitudes de raciocinio critico a la hora de toma de decisiones en los trabajadores, ello permitirá que estén preparados en el desempeño de sus labores y la calidad de los servicios para con los clientes.

Tercero: En vista que la dirección de la gestión administrativa relaciona positivamente sobre la calidad de servicio se recomienda a la empresa SODEXO, que presta el servicio hotelero a Las Bambas, fomentar la especialización del

trabajo, también informar sobre la cadena de autoridad al interior de la empresa; esto permitirá que las actividades se realicen con eficiencia y eficacia, a su vez, se fomentará la descentralización.

Cuarto: Considerando que la organización de la gestión administrativa se relaciona positivamente sobre la calidad del servicio se recomienda a la empresa SODEXO, que presta el servicio hotelero a Las Bambas, fortalecer la intercomunicación dentro de las diferentes categorías de la organización, ello ayudará a que las actividades se realicen de forma organizada. Por otra parte, también hace la recomendación de generar estrategias de motivación para los trabajadores basándose en el reconocimiento de su esfuerzo; a su vez, es necesario ejercer un liderazgo efectivo y fomentar el trabajo en equipo.

Quinto: Tomando en cuenta que las estrategias de control de la gestión administrativa se relacionan positivamente sobre la calidad del servicio se hace la recomendación de que la empresa SODEXO, que presta el servicio hotelero a Las Bambas, evaluar constantemente los resultados obtenidos en un determinado período contrastándolos para lograr los objetivos planificados. Por otra parte, también es necesario implementar algunos cambios en la gestión administrativa y alinearlos para lograr la excelencia y un servicio óptimo en calidad. Asimismo, se recomienda hacer un seguimiento sobre el desempeño de los trabajadores, de acuerdo a ello, se puede

realizar retroalimentaciones, que ayuden a mejorar su desempeño en el cumplimiento de sus funciones.

VIII. Referencias

- Aldana, A.; Álvarez, M.P.; Bernal, C.A.; Díaz, M.I.; González, C.E.; Galindo, O.E.;
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Amaru A.C. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. Pearson educación.
- Ander Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: Nociones básicas para la Investigación social*. Editoriales brujas.
- Bateman, T.; Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. Mcgraw-hill interamericana editores
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Ediciones Pearson educación.
- Camisón,C.; Cruz S.; González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración. Teoría, proceso y práctica*. Editorial Quebecor World Bogotá
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mcgraw Hill- Interamericana editores
- Daza, J. M. (2013). Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. *Revista criterio libre*, 2(19), pp. 263-280.
<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2013v11n19.1111>

- Dessler, G.; Varela R.A. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Pearson educación.
- Diario La República. (marzo 2018), Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1216700-turismo-en-peru-genero-ingresos-por-mas-de-us-8-mil-millones>.
- Espinoza, C. (2010). *Metodología de investigación tecnológica Pensando en sistemas*. Editorial Imagen Gráfica SAC.
- Esquivel, N.; Huamani, D.E. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UACI_737ee3991e3494d54e11374b3613c8fa
- Evans, J. R.; Lindsay, W. M. (2008) *Administración y control de la calidad*. Cengage Learning editores.
- Ezequiel, A. (2011). *Aprender a investigar*. Argentina: Editorial Brujas.
- Fernández-Cabrera, S.M. (2004). La gestión de la calidad en las empresas hoteleras. *Revista papers turístico*, pp. 75-94. <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/15>.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. McGraw Hill-Interamericana editores
- Heras, I.; Arana, G.; Camisón, C.; Casadesus, M.; Martiarena, A. (2008). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV*. Bilbao España. Editorial de la Universidad Deusto.

- Hellriegel, D.; Jackson, S.; Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning Editores.
- Hernández, S. (2006). *Introducción a la administración: Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. McGraw-Hill Interamericana
- Hernandez, S. J., Palafox, G. (2012). *Administración. Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. Mc Graw Hill editores.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Hitt, M.; Stewart, J.; Porter, L. (2006). *Administración*. Pearson educación.
- Koontz, H.; Weihrich, H.; Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Mcgraw Hill- Interamericana editores
- Koontz, H.; Weihrich H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional*. Mcgraw-hill interamericana editores.
- Lazo, D. O. (2018). *La calidad del servicio al hoesped en el ámbito hotelero en la región de Puerto Pizarro-Tumbes para su desarrollo turístico en 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres Lima]. Repositorio institucional. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4650/lazo_cdo.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mendoza, A. (2015). *Planificación estratégica y su relación con la calidad de servicio en los hoteles de tres estrellas del distrito de Andahuaylas, 2014*. [Tesis de licenciatura, Universidad José

- María Arguedas de Apurímac]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/195?show=full>
- Mondy, R. W.; Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson educación.
- Monsalve, C., Hernández, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio de hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles. Caso Bucaramanga. *Revista escuela de administración de negocios*, 78(1), pp. 162-173.
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1196>
- Munch, L. (2007) *Administración Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Pearson educación.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson educación.
- Muñoz, G. (2017). *Análisis de la calidad del servicio del hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador.] Repositorio.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1116>
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E.; Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Parella, S & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Editorial FEDUPEL.

- Palomino, M., Rodríguez, R. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en el proceso presupuestal en la Dirección Regional de Educación Apurímac periodo 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/824>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the servqual scale. *Journal of retailing*, 67(4), pp. 420-432. https://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual_es.html
- Ramírez, C., Ramírez, M. P. (2016). *Fundamentos de administración*. Ecoe ediciones.
- Rivera, M. B. (2017). *Modelo de gestión administrativa para el hotel San Andrés inn del Canton Quevedo, año 2017*. [Tesis de licenciatura. Universidad de Guayaquil Ecuador]. Repositorio. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21515>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración. Octava edición*. Pearson educación,
- Stoner, J.; Freeman, E.; Gilbert, D. (1996). *Administración*. Prentice hall Hispanoamericana
- Calero, J. (2015). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/573>

- Moya, C.; Upiachihua, K. (2016). *Relación entre gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa química Suiza – Trujillo primer semestre del año 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Perú]. Repositorio: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9803>
- Sanchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Diseños. *Revista Digital de Investigación*, 103-122. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Santomá, R.; Costa G. (2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura. *Revista de turismo ESADE*, Pp.1-21 <http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>
- Sihuay, N. A. (2017). *La administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo*. [tesis de licenciatura, Universidad de Inca Garcilazo de la Vega Lima]. Repositorio: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1167>
- Villegas, A. (2011). *Administración por calidad*. Alfaomega colombiana.
- Zambrano, M., Galviz, J., Martinez, A. (2013). Propuesta de programa de formación profesional basado en la teoría del clima organizacional de Likert. *Revista evaluación e investigación*, 1(10), pp. 227-253. <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/41752/articulo11.pdf>;