

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“GESTION ADMINISTRATIVA DEL HOTEL CASA GRANDE COLONIA
PALACE, CUSCO - 2025**

Presentado por:

- Lucia Oblitas Huamán

ORCID: 0009-0008-2544-3322

- Celso Rayo Cruz

ORCID: 0009-8590-2544

Trabajo de Investigación para optar el Grado de
Bachiller en: Administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

ORCID: 0000-0001-7103-7773

CUSCO – PERU

2025

Resultado del análisis


Archivo: GESTION ADMINISTRATIVA DEL HOTEL CASA GRANDE COLONIA.pdf

Estadísticas

Sospechosas en Internet: 13,44%

Porcentaje del texto con expresiones en internet .

Sospechas confirmadas: 8,98%

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas .

Texto analizado: 77,47%

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

Éxito del análisis: 100%

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

Direcciones más relevantes encontrados:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/download/106/243/452	25	4,26 %
https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/150/260/355?inline=1	21	4,19 %
https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/6669/Cavalié Figuroa, María Jimena.pdf?sequence=1&%3bisAllowed=y	7	7,98 %
https://gescap.org/resumen-del-libro-bases-de-la-investigacion-cualitativa-tecnicas-y-procedimientos-para-desarrollar-la-teoria-fundamentada-de-strauss-y-corbin-2002/	6	0,52 %
https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9847769	8	1,74 %
https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/189	8	1,97 %

Texto analizado:

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
 PRIVADA KHIPU
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 TURÍSTICAS Y HOTELERAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
“GESTION ADMINISTRATIVA DEL HOTEL CASA GRANDE COLONIA
 PALACE, CUSCO - 2025

Presentado por:

• Lucia Oblitas Huamán

ORCID: 0009-0008-2544-3322

• Celso Rayo Cruz

ORCID: 0009-8590-2544

Trabajo de Investigación para optar el Grado de Bachiller en: Administración de Empresas
 Turísticas y Hoteleras

Asesor:

PRESENTACION

Señora directora de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Escuela Superior Khipu, Cusco.

Señores miembros del jurado, docentes, compañeros y público en general.

Hoy tenemos el honor de presentarles nuestro trabajo de tesina titulado, **Gestión Administrativa del Hotel Casa Grande Colonial Palace Cusco 2025** el cual tiene como objetivo, describir y comprender como los procesos de planificación, organización, dirección y control contribuyendo a la eficiencia operativa y la calidad de servicio.

Esta investigación surge a partir de la necesidad de buena gestión en el Hotel Casa Grande Colonial Palace y busca identificar deficiencias específicas en los procesos de planificación, organización, dirección, y control, ofreciendo información útil para la toma de decisiones estratégicas por parte de la administración,

A lo largo de esta presentación, compartiremos con ustedes el contexto, los objetivos, la metodología empleada, los resultados obtenidos y las conclusiones más relevantes.

Agradecemos de antemano su atención e interés.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este camino y contribuyeron a la culminación de esta tesis.

A nuestras familias, por su amor incondicional, apoyo constante y por ser nuestra principal fuente de motivación. Gracias por creer en nosotros incluso en los momentos más difíciles.

Agradecemos al Dr. Rafael Aquize Estrada, por compartir sus conocimientos, por su orientación académica y por guiarnos con paciencia y dedicación a lo largo de este proceso.

A si mismo agradecemos a la Escuela Educación Superior Tecnológico Khipu por brindarnos las herramientas necesarias para nuestra formación profesional.

Gracias, por acompañarnos en este viaje.

Lucía y Celso

DEDICATORIA

A Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres, por su amor incondicional y apoyo constante además de poner en nosotros toda su fe y su confianza de ver este sueño hecho realidad.

A nuestros hermanos que siempre estuvieron con nosotros en las buenas y en las malas, por ser un refugio en los momentos difíciles y darnos consejos positivos.

Al Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Khipu, por permitirnos lograr dar un paso más hacia el éxito. Por convertirnos en un profesional competitivo lleno de conocimientos y expectativas. También queremos agradecer de manera muy especial a todos los maestros docentes por darnos una formación profesional con calidad.

Lucia y Celso

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACION	2
AGRADECIMIENTO.....	3
DEDICATORIA	4
ÍNDICE GENERAL.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9

CAPÍTULO PRIMERO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.....	10
1.2. Formulación de problema.....	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Justificación.....	13
1.4.1. Implicancias prácticas	13
1.4.2. Relevancia social.....	14
1.4.3. Valor teórico.....	14
1.4.4. Valor metodológico.....	14
1.4.5. Viabilidad o factibilidad.....	14
1.5. Delimitación de la investigación	14
1.5.1. Delimitación temporal.....	14
1.5.2. Delimitación espacial	14
1.5.3. Delimitación conceptual.....	15
1.5.4. Delimitación social.....	15

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios.....	16
2.1.1. Antecedentes internacionales	16
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	17

2.1.3. Antecedentes locales.....	20
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Gestión administrativa.....	21

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	28
3.2. Nivel o alcance del estudio.....	28
3.3. Enfoque de la investigación	28
3.4. Diseño de investigación.....	28
3.5. Población y muestra.....	29
3.5.1. Población.....	29
3.5.2. Muestra.....	29
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos	29
3.6.1. Técnica	29
3.6.2. Instrumento.....	29

CAPÍTULO CUARTO

RESULTADOS

4.1. Presentación del instrumento aplicado.....	30
4.1.1. Presentación del instrumento aplicado	30
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	36
BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXOS.....	39
Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables	39
Anexo 02: Matriz de consistencia.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha de observación	30
------------------------------------	----

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión Administrativa del Hotel Casa Grande Colonial Palace, Cusco – 2025” tuvo como propósito describir la gestión administrativa de dicho establecimiento, considerando las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. Se trata de una investigación de tipo básica, orientada a la generación de conocimientos sin intervenir en la realidad inmediata. El nivel de estudio fue descriptivo, pues se centró en detallar las percepciones, prácticas y significados atribuidos por los colaboradores respecto a los procesos administrativos. El enfoque fue Cualitativo, con un diseño no experimental y transversal, asumiendo, además, una perspectiva fenomenológica – descriptiva para comprender las experiencias de los participantes en su contexto organizacional. La población estuvo conformada por el personal del área administrativa del hotel. Para la recolección de datos se empleó la observación directa, utilizando como instrumento una guía de observación estructurada. Los resultados evidenciaron que el Hotel cuenta con una organización interna definida y roles claros, lo cual facilita la coordinación entre las áreas; sin embargo, se identificaron limitaciones en la planificación estratégica, ausencia de políticas sistemáticas de motivación y evaluación del desempeño, así como debilidad en los mecanismos de control y retroalimentación. En conclusión, la gestión administrativa del Hotel Casa Grande Colonial Palace se encuentra en un nivel operativo aceptable, aunque requiere fortalecer la planificación estratégica, consolidar programas de liderazgo y motivación, establecer sistemas de control más estructurados, con el fin de garantizar sus sostenibilidad y competitividad en el sector hotelero.

Palabras clave: Gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control, hotelería

ABSTRACT

This present study entitled “Administrative Management of the Hotel Casa Grande Colonial Palace Cusco – 2025 aimed to describe the administrative management of the establishment, considering the dimensions of planning, organization, direction and control. The research was basic in type, oriented towards generating knowledge without immediate intervention. The level of study was descriptive, since it focused on detailing the perceptions, practices and meanings attributed by employees regarding administrative processes. The research adopted a qualitative approach, with a non -experimental, cross-sectional design, and a phenomenological-descriptive perspective to understand participants’ experiences within their organizational context. The population consisted of the hotels administrative staff, working with the totality of the 13 collaborators, for data collection, non-participant direct observation, semi-structured interviews, and documentary analysis were applied, using as instruments a structured observation guide, an interview guide, and a documentary analysis sheet. The results showed that the hotel has a defined internal organization and clear roles that facilitate coordination among areas; however, limitations were found in strategic planning, the lack of systematic motivation and performance evaluation policies, and weaknesses in control and feedback mechanisms. In conclusion, the administrative management of the Hotel Casa Grande Colonial Palace is at an acceptable operational level but requires strengthening strategic planning, consolidating leadership and motivation programs, and establishing more structured control systems to ensure sustainability and competitiveness in the hospitality sector.

Keywords: Administrative management. Planning, organization, direction, control, hospitality

CAPÍTULO PRIMERO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el contexto mundial la gestión administrativa hotelera enfrenta a un entorno cada vez más dinámico y competitivo, donde la eficiencia en la gestión administrativa se ha convertido en un factor decisivo para garantizar la sostenibilidad y el éxito de los establecimientos. Empresas hoteleras de diversas partes del mundo deben adaptarse constantemente a las demandas de los viajeros, a la evolución tecnológica, a nuevas normativas laborales y ambientales, así como eventos globales que impactan directamente en el turismo, como crisis sanitarias, económicas y políticas. Sin una administración sólida basada en procesos eficientes de planificación, organización, dirección y control, los hoteles corren el riesgo de perder competitividad, reducir su rentabilidad y afectar la calidad del servicio. Esta realidad ha motivado a numerosos establecimientos hoteleros a replantear sus modelos de gestión, buscando alternativas más integradas, tecnológicas y centradas en el cliente. Según la Organización mundial del Turismo (OMT, 2023) los hoteles necesitan optimizar su gestión administrativa para responder a las exigencias de calidad, sostenibilidad y adaptación tecnológica, factores que determinan la permanencia de los establecimientos en mercados turísticos cada vez más exigentes y globalizados.

A nivel Nacional, el sector hotelero ha experimentado un crecimiento considerable en los últimos años, impulsado principalmente por el aumento del turismo interno y receptivo. Sin embargo, este desarrollo no siempre ha ido acompañado de una gestión administrativa eficiente que permita garantizar estándares de calidad y competitividad. Muchos hoteles, especialmente aquellos de mediana categoría, enfrentan dificultades para organizar adecuadamente sus procesos administrativos, lo que repercuten en la experiencia del cliente, en la motivación del personal y en la rentabilidad de la empresa. A nivel nacional, se evidencia deficiencias en la planificación, dirección, control y organización dentro de los establecimientos de hospedaje, dicha situación limita su capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno económico y turístico. Esta problemática permite hacer un análisis profundo de los modelos de gestión administrativa implementados en hoteles del Perú.

En la región del Cusco, conocido como uno de los principales destinos turístico

del país, la actividad hotelera representa una fuente clave de empleo e ingresos, sin embargo, no todos los establecimientos hoteleros logran mantener una gestión administrativa eficiente que responda a las exigencias de un mercado altamente competitivo y exigente. Muchos hoteles, hospedajes, presentan altos problemas en la coordinación de sus áreas operativas, en la toma de decisiones estratégicas y en la supervisión del desempeño del personal, lo cual afecta directamente la calidad del servicio brindado, esta situación se agrava por la falta de adaptación a nuevas tendencias tecnológicas y a una adecuada gestión del talento humano. En este contexto, es necesario examinar como se está desarrollando la gestión administrativa en hoteles específicos de la ciudad del Cusco.

Bajo este contexto, el Hotel Casa Grande Colonial Palace, ubicado en la ciudad del Cusco, enfrenta desafíos relacionados con su gestión administrativa interna, pudiendo ser estos la inadecuada planificación estratégica, posibles deficiencias en la organización de funciones y una dirección y control que no siempre se alinea con los estándares de calidad requeridos por el sector turístico actual. Esta problemática afecta directamente la eficiencia operativa, la satisfacción de los huéspedes y la posición competitiva del hotel en el mercado local, lo que justifica la necesidad de analizar a profundidad la gestión administrativa en el referido establecimiento turístico. Hotelero.

En el Hotel casa Grande Colonial Palace se percibe que, en la función de la **Planificación**, el personal no muestra una formación profesional específica en hotelería o turismo, lo que reduce la capacidad para elaborar y aplicar **planes estratégicos** claros. Esto refleja en la ausencia de una misión definida de objetivos concretos y actividades programadas que orienten las operaciones del Hotel. Así mismo, **el nivel de cumplimiento** de los planes es bajo, dado que no se cuenta con lineamientos estratégicos sólidos, lo que limita la adaptación del establecimiento a las exigencias de un mercado turístico competitivo como el de Cusco.

En cuanto a la **Organización**, el hotel presenta deficiencias en la **definición de roles y funciones**, pues la jefatura y la administración recaen directamente en la propietaria, lo que centraliza las decisiones sin claridad de autoridad ni responsabilidades. **La estructura orgánica** no está formalmente definida, lo que genera duplicidad de funciones, descoordinación entre áreas y una asignación ineficiente de recursos. Esta situación restringe la capacidad del hotel para optimizar sus procesos internos y garantizar una experiencia de calidad al huésped.

En cuanto a la **Dirección**, los problemas más críticos se relacionan con el **liderazgo del gerente** y la **comunicación interna**. La propietaria prioriza el beneficio económico inmediato, dejando de lado la capacitación del personal, la motivación y la coordinación efectiva entre áreas. Además, el bajo dominio del idioma inglés por parte del personal limita la interacción con turistas extranjeros, lo que afecta la calidad del servicio y debilita la imagen internacional del hotel, la falta de liderazgo participativo y de comunicación organizacional fluida reduce la cohesión del equipo de trabajo y su compromiso con los objetivos empresariales.

Respecto al **Control**, el hotel presenta poco accionar **de monitoreo de resultados**, ni con evaluación del desempeño acorde a los estándares del sector. Las prácticas contables son básicas y no permiten analizar adecuadamente la situación financiera ni operativa. Esto impide identificar fallas con oportunidad, aplicar acciones correctivas y tomar decisiones informadas. La ausencia **de indicadores de desempeño** claros y la falta de seguimiento constante aumentan el riesgo de pérdidas económicas, insatisfacción del cliente y pérdida de competitividad frente a otros establecimientos con mejores prácticas de gestión administrativa.

De mantenerse las deficiencias en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, el Hotel Casa Grande Colonial Palace enfrentará un deterioro progresivo en su gestión administrativa que comprometerá su permanencia futura. La ausencia de planes estratégicos y de un adecuado cumplimiento limitará su capacidad de adaptación al mercado turístico; la falta de una estructura orgánica definida y de roles claros generará duplicidad de funciones y baja eficiencia; un liderazgo centralizado, con comunicación interna débil y sin programas de capacitación, seguirá reduciendo la motivación del personal y la calidad de la atención; y finalmente. La carencia de mecanismos de control y evaluación de desempeño impedirá implementar mejoras oportunas, incrementando las quejas de los huéspedes y debilitando la posición competitiva del hotel frente a la oferta cada vez más profesionalizada del sector turístico en Cusco.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la gestión administrativa en el Hotel Casa Grande Colonial Palace durante el año 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la planificación en el Hotel Casa Grande Colonial Palace durante el año 2025?
- ¿Cómo es la organización en el Hotel Casa Grande Colonial Palace durante el año 2025?
- ¿Cómo es la dirección en el Hotel Casa Grande Colonial Palace durante el año 2025?
- ¿Cómo es el control en el Hotel Casa Grande Colonial Palace durante el año 2025?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir la gestión administrativa del Hotel Casa Grande Colonial Palace, Cusco - 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir la planificación del Hotel Casa Grande Colonial Palace, Cusco - 2025.
- Describir la organización del Hotel Casa Grande Colonial Palace, Cusco - 2025.
- Describir la dirección del Hotel Casa Grande Colonial Palace, Cusco - 2025.
- Describir el control del Hotel Casa Grande Colonial Palace, Cusco - 2025

1.4. Justificación

1.4.1. Implicancias prácticas

Los resultados expresados en la presente investigación permitirán identificar deficiencias específicas en los procesos de planificación, organización, dirección, y control, ofreciendo información útil para la toma de decisiones estratégicas por parte de la administración, De esta forma, se podrá orientar la implementación de capacitaciones, optimización de recursos y mejora de estándares operativos, con impacto directo en la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

1.4.2. Relevancia social

El turismo es una de las principales actividades económicas de Cusco y los hoteles desempeñan un papel central en la experiencia del visitante. Analizar y proponer mejoras en la gestión administrativa del Hotel Casa Grande Colonia Palace contribuye a elevar la calidad del servicio ofrecido, lo que impacta directamente en la satisfacción de los turistas.

1.4.3. Valor teórico

El presente trabajo aporta una experiencia de análisis de la gestión administrativa en el Hotel Casa Grande Colonia Palace experiencia que se evidencia en las conclusiones luego de la observación realizada.

1.4.4. Valor metodológico

El enfoque cualitativo del presente estudio permitirá profundizar en la comprensión de los fenómenos administrativos mediante la observación lo que aporta un modelo de referencia para futuros investigadores que aborden problemáticas similares en el sector hotelero o en actividades afines.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

El presente estudio es viable porque se cuenta con el acceso al Hotel Casa Grande Colonial Palace, la disposición de la propietaria y de los colaboradores para participar, así como con los recursos necesarios (tiempos, instrumentos de recolección de datos y conocimientos metodológicos) para ejecutar la investigación dentro de plazos previstos.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

El presente estudio se desarrollará en el periodo comprendido entre los meses de abril a octubre del presente año 2025, considerando la situación administrativa del Hotel.

1.5.2. Delimitación espacial

La investigación se circunscribe al hotel Casa Grande Colonia Palace, ubicado en la calle Santa Catalina Ancha en el casco monumental de la ciudad del Cusco, uno de los principales destinos turísticos del Perú

1.5.3. Delimitación conceptual

El estudio se centra exclusivamente en la Gestión Administrativa del hotel considerando como categorías principales las funciones de planificación, organización, dirección y control, con indicadores como definir misión, formular objetivos, dividir y designar actividades, asignar recursos, coordinar esfuerzos, motivar, liderar, orientar, definir estándares. Monitorear y evaluar el desempeño y aplicar acciones correctivas. No se abordan otros ámbitos de gestión como marketing, operaciones o finanzas externas al área administrativa, salvo en lo relacionado con la contabilidad básica vinculada al control interno.

1.5.4. Delimitación social

La población objeto de estudio está constituida por los colaboradores del Hotel Casa Grande Colonial Palace, así como la propietaria-administradora, de manera indirecta, se consideran también los huéspedes, en tanto sus percepciones y quejas permiten identificar debilidades en la gestión administrativa. El enfoque social se orienta a entender como la actual gestión impacta en la calidad del trabajo de los colaboradores y en la satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente 1

En México, Calderón (2023) de la universidad Hipócrates en su trabajo denominado “El proceso administrativo y la toma de decisiones en hoteles de categoría tres estrellas” Analiza la gestión administrativa en hoteles de tres estrellas ubicados en la Zona Náutica, de la ciudad de Acapulco, con énfasis en el proceso de toma de decisiones. La investigación es de enfoque cualitativo y basada en la teoría fundamentada, se centró en entrevistas a seis gerentes seleccionados mediante un método no probabilístico por conveniencia. Los hallazgos revelaron que la administración en estos hoteles es predominantemente empírica, con una marca de centralización de las decisiones en manos del gerente o propietario, Ante esta realidad se propuso un modelo de gestión administrativa para mejorar los procesos organizativos y fortalecer el desarrollo empresarial del sector hotelero de mediana categoría.

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera: La gestión administrativa en hoteles de mediana categoría puede presentar deficiencias cuando se basa en prácticas empíricas y carece de planificación estructurada, lo cual limita su eficacia operativa,

Segunda: La centralización excesiva de las decisiones en una sola persona o figura de autoridad como el gerente o propietario, puede obstaculizar la participación del personal y restringir la innovación organizacional.

Tercera: La implementación de un modelo de gestión administrativa adecuada permite optimizar los procesos internos y contribuir al desarrollo sostenible de los establecimientos hoteleros.

Antecedente 2

En Nicaragua González (2018) desarrollo la tesis de maestría denominada “Influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente de matagalpa tours en el periodo enero - agosto 2017“. La investigación tuvo

como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente, Se aplicaron encuestas a clientes y entrevistas a personal directivo y operativo de la empresa, El estudio fue de tipo no experimental, transversal y utilizo al método analítico para identificar la relación entre la administración interna y la percepción del servicio. Los resultados mostraron que una gestión administrativa basada en la comunicación efectiva, la capacitación continua y el empoderamiento del personal contribuye positivamente a una experiencia de cliente satisfactoria, destacando el equilibrio entre el trabajo interno y la percepción del usuario final.

Este trabajo dio las siguientes conclusiones:

Primera: Una gestión administrativa que promueve la comunicación fluida entre las áreas y con el personal operativo mejora significativamente la calidad del servicio al cliente.

Segunda: La capacitación continua del equipo de trabajo fortalece la relación entre gestión administrativa y percepción positiva del servicio ofrecido.

Tercera: El empoderamiento del personal en sus funciones operativas es clave para satisfacer las necesidades de los clientes y superar sus expectativas, lo cual refuerza el vínculo entre buena administración y fidelización del cliente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedentes 3

En Lima, Garcia y García (2024) desarrollaron el estudio denominado “Optimización de la gestión de los procesos operativos de la agencia de viajes Qispiy & Travel en Lima”. Con el objetivo de mejorar la gestión de procesos en ventas, reservas y operaciones. Bajo un enfoque cualitativo inutilizando el método de estudio de caso, se realizaron entrevistas a colaboradores, gerente y socios estratégicos. Los hallazgos muestran deficiencias en la comunicación interna, ausencia de estandarización, carencia de capacitación formal y limitaciones en recursos humanos y tecnológicos. Como propuesta, se plantea elaborar un manual de funciones con flujogramas estandarizados y un taller de capacitación que promueva la cultura organizacional u eleve las competencias del personal, mejorando la eficiencia, calidad del servicio y competitividad de la empresa.

Este trabajo presenta las siguientes conclusiones:

Primera: La ausencia de estandarización en los procesos y la comunicación deficiente afectan directamente la eficiencia de las operaciones, por lo que se requiere implementar manuales y flujogramas claros que orienten las actividades diarias.

Segunda: La falta de capacitación formal en el personal limita su desempeño y la calidad del servicio al cliente: el taller de formación propuesto contribuirá a desarrollar competencias técnicas y fortalecer la cultura organizacional

Tercera: La propuesta integral de manuales y capacitaciones permitirá optimizar los recursos humanos y tecnológicos, reduciendo errores, mejorando la coordinación interna y potenciando la competitividad de la agencia en el sector turístico.

Antecedente 4

En Lima, Lucero y Castillo (2023) desarrollaron la tesis de pregrado denominada “La importancia del clima organizacional para el desempeño laboral del colaborador de hostel turístico Plaza Mayor Lima, Lima 2023” la que tuvo como objetivo analizar la importancia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hostal turístico Plaza Mayor en Lima, 2023. Se utilizó un enfoque cualitativo, de tipo aplicada, diseño fenomenológico y nivel descriptivo, aplicando entrevistas al gerente, subgerentes y seis trabajadores operativos de distintas áreas. Los resultados evidencian que el clima organizacional influye directamente en la motivación, el comportamiento y la satisfacción de los colaboradores, lo cual repercute en su productividad y en la eficiencia global del hostel, Se concluye que en un ambiente positivo es esencial para alcanzar un mejor desempeño laboral.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: El clima organizacional se confirma como factor determinante en el desempeño de los colaboradores, ya que impacta en su motivación, compromiso y satisfacción, lo que a su vez se refleja en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Segunda: La Interacción entre directivos y personal operativo evidencia que un clima laboral positivo mejora la comunicación y la cooperación interna, generando un entorno más eficiente y armonioso en el desarrollo de las

funciones.

Tercera: La Investigación resalta la necesidad de fortalecer las prácticas de gestión interna, fomentando valores, reconocimiento y retroalimentación continua, para consolidar una cultura organizacional que favorezca el rendimiento y la competitividad del hostal.

Antecedente 5

En Lima, Gelacio (2024) desarrollo la tesis de pregrado titulada “Competencias laborales de los colaboradores de primera línea de los hoteles de cuatro estrellas de San Isidro en Lima, Perú”. Se centra en la identificación de las competencias laborales que deben poseer los colaboradores de primera línea en hoteles de 4 estrellas de San Isidro Lima, considerando los cambios producidos de la pandemia. Se utilizó una metodología cualitativa basada en entrevistas en profundidad seis gerentes de recursos, humanos de estos hoteles. Los resultados muestran que los perfiles de puesto se han reestructurado y ampliado horizontalmente, incorporando nuevas responsabilidades y exigiendo competencias más completas, dentro del factor conocimiento, el dominio avanzado del inglés se posiciona como un requisito indispensable para todas las posiciones de primera línea, dado que mejora la rapidez en el servicio y es crucial para recuperar la satisfacción del cliente. En contraste el uso de softwares hoteleros deja de ser prioritario frente a otras exigencias. En el factor habilidades, se destaca la importancia del liderazgo de tipo facilitador y la autonomía, que se consideran necesarias en todos los niveles de atención. Respecto a lo actitudinal, se mantiene como esencial el carisma y la capacidad de generar confianza a lo que se suma la adaptabilidad al entorno laboral cambiante. Finalmente, en el factor experiencia se observa que el tiempo requerido es relativamente corto a diferencia de hoteles de mayor categoría.

Se llego a las siguientes conclusiones:

Primera: La pandemia impulsó una reestructuración en las posiciones de primera línea, haciendo que los perfiles de puesto se amplíen y requieran competencias más integrales, esto refleja una tendencia hacia colaboradores polivalentes, capaces de sumir diversas funciones de manera eficiente.

Segunda: El estudio evidencia que actualmente se valora más el dominio del inglés, el liderazgo facilitador, la autonomía, el carisma y la adaptabilidad, en lugar de conocimientos técnicos específicos como el manejo de softwares hoteleros, Esto

confirma que la gestión administrativa en hoteles otorga mayor peso a las competencias blandas y comunicacionales para fortalecer la experiencia del cliente.

Tercero: Se identifica que los hoteles de 4 estrellas de Sn Isidro reducen la exigencia de años de experiencia previa, estableciendo un promedio de seis meses como suficiente, esta flexibilización facilita la incorporación de nuevos talentos, aunque implica un mayor reto en capacitación y desarrollo constante por parte de la administración.

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente 6

Mamani y Peñalver (2024) desarrollaron el artículo científico titulado “Turismo y la reactivación económica, Cusco Perú” tuvo como objetivo evaluar la posibilidad de mejora del Fondo de Apoyo empresarial (FAE) al sector turismo en la provincia del Cusco, con el fin de identificar los avances en las tasas de interés, periodos de pago, garantías ofrecidas y gestión del riesgo crediticio, alineado con el ODS17: alianza para lograr los objetivos, en las actividades de hospedaje y agencias de viajes. La metodología fue de tipo aplicada y diseño no experimental propositivo. Se realizaron entrevistas a gerentes y operadores de entidades financieras mediante guías estructuradas. Para el análisis de datos, se usó la estadística descriptiva y el análisis cualitativo. Como resultado, la evaluación reveló que los líderes calificaron positivamente la gestión del sistema, aunque señalaron críticas en algunas áreas. Se concluyó que, aunque el FAE Turismo fue un soporte vital postpandemia, se considera esencial reajustar sus estructuras en atención a las necesidades dinámicas de las MYPES.

Las conclusiones son las siguientes:

Primero: El Fondo de Apoyo empresarial turismo cumplió un rol fundamental en la reactivación económica del sector hospedaje y agencias de viajes en Cusco tras la pandemia, constituyéndose como un soporte vital para MYPES en un contexto de crisis.

Segunda: A pesar de su aporte positivo, el programa presenta limitaciones en aspectos clave como las tasas de interés, plazos de pago y gestión del riesgo crediticio, lo que reduce su eficacia frente a las demandas reales del sector turístico.

Tercero: Se hace necesario un reajuste estructural del FAE turismo que considere la dinámica cambiante de las MYPES y se alinee mejor con los objetivos de desarrollo

sostenible, fomentando alianzas solidas entre Estado, entidades financieras y empresas turísticas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

La gestión administrativa según nos menciona Chiavenato et al. (2006) “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos de la empresa de manera eficiente y eficaz”. Por otro lado, Koontz et al (2012) indica que “la gestión Administrativa es la coordinación sistemática de recursos humanos y materiales mediante funciones administrativas para lograr los fines establecidos por la organización”. Así mismo tenemos el concepto de Robbins et al (2018) quienes mencionan que “La gestión administrativa implica coordinar y supervisar el trabajo de otras personas de manera que se logren los objetivos de la organización con eficiencia y eficacia.

2.2.1.1. Características de la gestión administrativa

Según Chiavenato et al (2012) las características principales son:

- **Universalidad:** Se aplica en todo tipo de organización (privada, pública, grande o pequeña)
- **Especificidad:** Aunque se relaciona con otras disciplinas, tiene características propias.
- **Unidad temporal:** Todas sus funciones se desarrollan de manera simultánea o interrelacionada.
- **Unidad jerárquica:** Se expresa a través de una estructura organizacional clara.

2.2.1.2. Importancia de la gestión administrativa

Según Robbins y Coulter, et al. (2010) la gestión administrativa es clave porque permite alcanzar los objetivos organizacionales eficientemente, adaptarse a los cambios del entorno y mejorar el rendimiento general de los equipos de trabajo.

Según Koontz y Weihrich et al. (2012) mencionan que una gestión eficaz asegura el uso racional de los recursos, fomenta la innovación y permite a las organizaciones mantenerse competitivas.

2.2.1.3. Componentes o funciones básicas de la gestión administrativa

Las funciones administrativas clásicas que provienen del modelo de Fayol, adaptado por varios autores, como Chiavenato (2012) y Koontz et al. (2012) son:

- **Planificación:** Es decir anticipadamente que se va a hacer, como, cuando y quien lo hará, estableciendo objetivos y estrategias. (Koontz & Weihrich et al. 2012)
- **Organización:** Consiste en estructurar y asignar los recursos y actividades necesarias para alcanzar los objetivos. (Chiavenato et al. 2012)
- **Dirección:** Implica liderar, motivar, tomar decisiones y coordinar al personal. (Robbins & Coulter et al. 2012)
- **Control:** Supervisar las actividades para asegurarse de que se estén cumpliendo los planes establecidos, y corregir desviaciones. Koontz & Weihrich et al. (2012)

2.2.1.4. Relación con el sector hotelero

Según Kotler, Bowen y Makens et al. (2010), en el sector hotelero, una buena gestión administrativa permite ofrecer servicios consistentes, mantener estándares de calidad, optimizar costos y satisfacer tanto a clientes como al personal.

2.2.1.5. Funciones del proceso administrativo

A. Planificación

Planear es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias a fin de alcanzar los objetivos organizacionales. (Koontz & Weihrich, et al. 2012)

La planificación consiste en definir los objetivos de la

organización, establecer una estrategia general para alcanzarlos y desarrollar un conjunto de planes para coordinar actividades. (Robbins & Coulter, et al. 2018).

- ✓ Existencia de planes estratégicos. - El plan estratégico es un documento formal que define la misión, visión, objetivos a largo plazo y las estrategias clave de una organización para lograr el éxito en un entorno cambiante. De acuerdo a David & David, et al (2017)
- ✓ Nivel de cumplimiento de metas. – El cumplimiento de metas se refiere al grado en que una organización alcanza los objetivos propuestos dentro de los plazos y recursos asignados, lo que refleja su eficacia operativa. Robbins & Coulter, et al. (2018)

B. Organización

Organizar es el proceso de establecer una estructura intencional de funciones mediante la determinación de las actividades necesarias y su asignación a personas y grupos. Chiavenato, et al. (2006)

La organización implica determinar que tareas se deben hacer, quien las hará, como se agruparan, quien reportara y donde se tomaran las decisiones. Robbins & Coulter, et al (2018).

- ✓ Definición clara de roles y funciones. – La claridad de roles implica que cada miembro de la organización conoce con precisión sus responsabilidades, deberes y límites de actuación, lo que reduce conflictos y mejora la eficiencia. De acuerdo a Chiavenato, et al. (2006)
- ✓ Estructura Organizacional definida. - La estructura organizacional es el marco formal por el cual se dividen, agrupan y coordinan las tareas dentro de una organización, facilitando el flujo de trabajo y la toma de decisiones. Mintzberg, et al. (2005)

C. Dirección

La dirección consiste en influir en las personas para que contribuyan al logro de las metas organizacionales, incluye liderazgo, motivación, comunicación y supervisión. Según Chiavenato et al. (2006).

Dirigir es coordinar a las personas y sus actividades en una organización. Es guiar e influir sobre el comportamiento de los empleados mediante la motivación y el liderazgo. Koontz & Weihrich, et al. (2012).

- ✓ Liderazgo del Gerente. - El liderazgo es la capacidad de influir y guiar a los miembros de una organización hacia el logro de objetivos comunes, movilizand o recursos y generando compromiso. Según mencionan Robbins & Judge, et al. (2017)
- ✓ Comunicación Interna. - La comunicación interna es el proceso mediante el cual se transmiten mensajes e información entre los distintos niveles y áreas de una organización, con el fin de coordinar acciones y mantener la cohesión institucional. De acuerdo con Koontz & Weihrich, et al. (2012)

D. Control

El control administrativo es el proceso de medir y corregir el desempeño para asegurar que los objetivos se cumplan conforme a los planes. De acuerdo con Koontz & Weihrich, et al. (2012).

Controlar significa monitorear las actividades para asegurarse de que se estén realizando según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. et al. Robbins & Coulter, (2018)

- ✓ Monitoreo de resultados. - El monitoreo consiste en la observación continua y sistemática del avance de las actividades planificadas, comparando resultados reales con los esperados para tomar decisiones oportunas. De acuerdo a Kerzner, et al. (2017)
- ✓ Evaluación de desempeño. - La evaluación de desempeño es un

proceso sistemático para medir y valorar el rendimiento individual de los empleados con relación a sus responsabilidades, metas y resultados esperados. Según menciona Dessler, et al. (2013).

2.3. Marco conceptual

- **Administración:** Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar objetivos de manera eficiente y eficaz, según Chiavenato et al. (2017)
- **Atención al cliente:** Conjunto de acciones y estrategias orientadas a satisfacer las necesidades del cliente antes, durante y después de la presentación del servicio de acuerdo con (Kotler & Keller et al. (2010)
- **Auditoría interna:** Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización de acuerdo a lo que mencionan el Instituto de auditores et al. (2023)
- **Calidad de servicio:** Según Kotler & Keller (2016) definen que la calidad del servicio es la capacidad de una empresa para cumplir consistentemente con las expectativas de los clientes y, cuando es posible, superarlas, generando valor y lealtad sostenida.
- **Clima Organizacional:** Percepción compartida por los miembros de una organización sobre su entorno laboral, influenciando su comportamiento y desempeño Robbins & Judge, et al. (2017)
- **Comunicación organizacional:** Intercambio de información dentro de la organización que facilita la coordinación y el logro de metas según Chiavenato et al. (2017)
- **Control de gestión:** Proceso sistemático para medir y evaluar el avance hacia los objetivos, aplicando acciones correctivas cuando sea necesario de acuerdo con Kaplan & Norton, et al. (2004)
- **Cultura organizacional:** Sistema de valores, creencias y normas compartidas que influyen en el comportamiento de los miembros de una organización Schein et al. (2010)

- **Desempeño laboral:** Nivel de cumplimiento de las funciones, responsabilidades y metas asignadas a un trabajador, de acuerdo a Dessler, et al. (2015)
- **Eficacia:** Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos independientemente de los recursos utilizados Koontz & Wehrich, et al. (2013)
- **Eficiencia:** Relación entre los resultados alcanzados y los recursos empleados, buscando el mínimo desperdicio Chiavenato, et al. (2017)
- **Evaluación de desempeño:** Medición sistemática y periódica del grado de cumplimiento de las responsabilidades y metas asignadas a un trabajador Dessler, et al. (2015)
- **Gestión Administrativa:** Proceso integral que involucra planificar, organizar, dirigir, y controlar actividades para optimizar los recursos y alcanzar los objetivos organizacionales Koontz & Wehrich, et al. (2013)
- **Hotel:** Establecimiento que presta servicios de alojamiento, alimentación y otros complementarios a huéspedes, bajo normas de calidad (Organización Mundial del Turismo [OMT])
- **Hospitalidad:** Actitud y práctica de brindar una atención cordial, personalizada y de calidad al huésped, buscando su comodidad y bienestar Walker, et al. (2017)
- **Indicadores de gestión:** Herramientas cuantitativas o cualitativas que permiten medir el desempeño y el logro de objetivos organizacionales Kaplan & Norton, et al. (2004)
- **Innovación:** Introducción de cambios significativos en productos, servicios o procesos para generar valor y mejorar la competitividad según OCDE, et al. (2018)
- **Liderazgo:** Proceso de influir en las personas para que trabajen con entusiasmo hacia el logro de metas comunes Robbins & Judge, et al. (2017)
- **Misión:** Declaración que define el propósito fundamental de la organización y su razón de ser David & David, et al. (2017)
- **Plan estratégico:** Herramienta de gestión que establece los objetivos a largo plazo y las acciones para alcanzarlos, considerando el entorno y los recursos. Kotler & Keller, (2016)
- **Productividad:** Relación entre la cantidad de bienes o servicios producidos y los

recursos utilizados en el proceso, Robbins & Judge, et al. (2017)

- **Recursos Humanos:** Capital humano de una organización, así como las políticas y prácticas para su gestión, Chiavenato, et al. (2017)
- **Rentabilidad:** Relación entre los beneficios obtenidos y los recursos invertidos, indicador clave de la salud financiera. Gitman & Zutter, (2012)
- **Rol:** Conjunto de funciones, responsabilidades y comportamientos esperados de una persona dentro de una organización, según Robbins & Judge, et al. (2017)
- **Satisfacción del cliente:** Según Kotler & Keller, et al. (2016), Percepción del cliente sobre el grado en que un producto o servicio ha cumplido o superado sus expectativas
- **Seguridad Laboral:** Conjunto de medidas y practicas destinadas a prevenir riesgos y proteger la integridad física y mental de los trabajadores (OIT, et al. (2016)
- **Servicio hotelero:** Conjunto de prestaciones ofrecidas por un hotel, que incluye alojamiento, alimentación, recreación y otros servicios, orientados a la satisfacción del huésped OMT, et al. (2020)
- **Toma de decisiones:** Proceso de seleccionar la mejor alternativa entre varias opciones para resolver un problema o aprovechar una oportunidad Chiavenato, et al. (2017)
- **Trabajo en equipo:** Colaboración coordinada entre varias personas para alcanzar objetivos comunes, aprovechando las habilidades de cada miembro Katzenbach & Smith, et al (2015)
- **Turismo:** Actividad que realizan las personas al desplazarse fuera de su lugar de residencia habitual por ocio, negocios u otros motivos, por un periodo inferior a un año.
- **Visión:** Declaración que describe el estado futuro deseado de la organización, sirviendo como guía de dirección David et al (2017)

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación en el presente trabajo es de **tipo básica**, pues orienta a la generación de conocimientos sobre la realidad administrativa del Hotel, sin pretender modificarla de manera inmediata (Hernandez-Sampieri, 2014)

3.2. Nivel o alcance del estudio

El nivel del presente trabajo es **descriptivo**, ya que el propósito principal es detallar y comprender las percepciones, prácticas y significados que los colaboradores del Hotel Casa Grande Colonial Palace. El nivel descriptivo en investigación se refiere a aquel estudio cuyo propósito principal es detallar las características fundamentales de fenómenos, procesos o situaciones en su contexto natural, sin pretender explicar relaciones causales ni influir en las variables: simplemente describe lo que “es” (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018), lo define como un diseño que pretende especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades u otros fenómenos sometidos a análisis.

3.3. Enfoque de la investigación

El presente estudio se desarrollará bajo un enfoque cualitativo, ya que centra en comprender fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes, explorando sus significados, experiencias y contextos, (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018), lo definen como un proceso “inductivo, exploratorio que busca describir y comprender fenómenos, identificando patrones, categorías y teorías a partir de datos. Este enfoque resulta idóneo cuando el objetivo es profundizar en la gestión administrativa del Hotel, Casa Grande Colonial Palace, Cusco. considerando la visión de los colaboradores y el entorno organizacional en que se desarrollan las prácticas de gestión.

3.4. Diseño de investigación

En cuanto al diseño es **no experimental y transversal**, debido que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan y analizan tal como ocurren en el contexto del Hotel Casa Grande Colonial Palace, Asimismo se recogerá o recolectará información en un único momento en el periodo de estudio, lo que

corresponde a un estudio de corte transversal (Hernandez-Sampieri, 2014)

Dentro del enfoque cualitativo, se asumirá además una perspectiva fenomenológica-descriptiva, pues se busca explorar las percepciones y experiencias de los colaboradores en relación con el proceso de gestión administrativa

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población del presente trabajo de investigación está constituida por el personal colaborador del Hotel casa grande Colonial Palace, principalmente aquellos trabajadores vinculados a los procesos de gestión administrativa con un total de 18 colaboradores.

3.5.2. Muestra

La Muestra para el presente estudio se trabajará con la totalidad de los colaboradores del Hotel Casa Grande Colonia Palace.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnica

La técnica central que se utilizará será la observación directa no participante, las entrevistas semiestructuradas y el análisis documental. La observación directa permitirá registrar de manera objetiva el desarrollo de las actividades diarias, las interacciones entre áreas y el cumplimiento de los procesos administrativos, sin intervenir en el funcionamiento del hotel.

3.6.2. Instrumento

Será la ficha de observación estructurada y abierta. Se debe considerar lo siguiente:

- Notas descriptivas: Hechos observados directamente.
- Notas interpretativas: reflexiones iniciales del investigador sobre el significado de lo observado.

CAPÍTULO CUARTO

RESULTADOS

4.1. Presentación del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento aplicado

Tabla 1

Ficha de observación

Dimensión	Indicador	Ítem de observación	Resultado de la observación
Planificación	Existencia de planes estratégicos	¿Se cuenta con documentos formales de planificación estratégica?	Se Procedió a solicitar a la administración del hotel el acceso a los documentos formales que constituyen su planificación estratégica. La observación se centró en la Inexistencia física y digital de dichos documentos, sus detalles y su formalidad
	Nivel de cumplimiento de metas	¿Se evidencian reportes o indicadores que reflejan el cumplimiento de metas?	Se solicito a la administración y responsables de las diferentes áreas el acceso a los reportes o documentos de gestión que utilizan para dar seguimiento a sus metas. La observación se centró en identificar que no existen estos documentos, Y no permiten medir los avances de acuerdo con lo planificado.
Organización	Definición clara de roles y funciones	¿Están claramente definidos los roles y funciones del personal administrativo?	Se solicito al área administrativa acceso a la documentación interna del hotel. Se observó la existencia de un organigrama visible en Todas las áreas, se evidencio los manuales de organización y funciones (MOF) físicos o digitales accesibles para el personal. Cada Colaborador desempeña sus labores delimitadas, facilita la supervisión y fortalece la organización administrativa del hotel.
	Estructura organizacional definida	¿Existe un organigrama formal y funcional?	Se observó la presencia de un organigrama visible físicamente en todos los ambientes. Al solicitar a la administración el documento formal, se verifico que sí cuentan con un organigrama elaborado. La jerarquía y las relaciones entre áreas se manejan de manera coordinada.
Dirección	Liderazgo del gerente	¿El gerente demuestra capacidad de liderazgo y toma de decisiones?	Durante la observación, se pudo apreciar que el gerente o la propietaria no demuestra capacidad de liderazgo ni toma de decisiones efectivas lo cual genera falta de motivación en el personal, escasa orientación en las tareas y dificultad para lograr los objetivos.
	Comunicación interna	¿La comunicación entre áreas es fluida y estructurada?	Se evidencio que la comunicación entre áreas se realiza principalmente de manera verbal y presencial, especialmente durante los cambios de turno en la recepción. La comunicación es fluida y estructura así garantiza que toda la

		información relevante sea transmitida correctamente a todas las áreas involucradas.
Control	Monitoreo de resultados	¿Se aplican mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados? Se observó que la administración realiza un seguimiento diario de los ingresos y ocupación a través de registros y reportes del personal de recepción. La existencia de estos mecanismos contribuye al fortalecimiento de la gestión administrativa y garantiza un control más ordenado de los procesos internos.
	Evaluación de desempeño	¿Se realiza evaluación formal del desempeño del personal administrativo? Se solicitó a la administración información sobre procesos de evaluación al personal administrativo. No se observó la existencia de formatos, fichas de evaluación, registros de resultados ni cronogramas para tal fin. La evaluación del trabajo del personal administrativo se realiza de manera informal, basada en la percepción diaria de la gerencia sobre el cumplimiento de tareas asignadas.

A. Planificación:

➤ **No dispone de documentos formales de planificación estratégica.**

Esto refleja una ausencia de lineamientos de forma escrita que orienten la gestión administrativa y límite de alguna forma la proyección de objetivos a futuro. La ausencia de este soporte formal provoca que las decisiones se basen en la práctica cotidiana, sin contener un marco estructurado, lo cual puede generar desarticulación en los procesos, falta de metas claras y dificultad para evaluar resultados, afecta la eficiencia y la calidad del servicio

➤ **Nivel de cumplimiento de metas,** se observó que el Hotel no presenta reportes ni indicadores que evidencien sus logros. Esta ausencia refleja una falta de mecanismos de seguimiento y evaluación de objetivos, por lo cual limita la posibilidad de medir avances, identificar brechas o tomar decisiones correctivas. Sin estos registros, la gestión administrativa queda expuesta a una dirección poco sistemática, reduciendo la eficiencia y dificultando la mejora continua de los procesos.

B. Organización:

➤ **Definición clara de roles y funciones,** se constató que el personal administrativo sí cuenta con responsabilidades claramente establecidas. Este resultado evidencia la existencia de una estructura organizativa

definida, lo que favorece la coordinación interna y la eficiencia en el cumplimiento de tareas, Así mismo, disponer de funciones delimitadas contribuye a evitar duplicidad de labores, facilita la supervisión y fortalece la organización administrativa del hotel.

- **Estructura organizacional**, se verificó que el hotel dispone de un organigrama formal y funcional. Este resultado refleja que la institución cuenta con una representación clara de su jerarquía y líneas de autoridad, lo cual facilita la comunicación, la coordinación de actividades y la asignación de responsabilidades. La presencia de este instrumento hace que se fortalezca la organización administrativa al brindar mayor orden y coherencia en los procesos internos.

C. Dirección:

- **Liderazgo del gerente**, se observó que la propietaria no demuestra capacidad de liderazgo ni toma de decisiones efectiva. Este resultado evidencia una debilidad en la conducción administrativa profesionalmente, lo cual puede generar falta de motivación en el personal, escasa orientación en las tareas y dificultades para alcanzar los objetivos institucionales.
- **Comunicación interna:** En cuanto a la comunicación entre áreas, se constató que esta si es fluida y estructurada, este hallazgo refleja que existen canales adecuados de interacción que favorecen la coordinación de actividades, reducen errores en los procesos y fortalecen la gestión administrativa en el trabajo diario

D. Control:

- **Monitoreo de resultados:** Se evidenció que en el hotel si se aplican mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados, esto permite contar con información periódica sobre el avance de los objetivos y favorece la detección oportuna de posibles problemas. La existencia de estos mecanismos contribuye a la toma de decisiones informada y al fortalecimiento de la gestión administrativa, pues garantiza un control más ordenado y sistemático de los procesos internos.
- **Evaluación de desempeño:** Respecto a la evaluación formal del

personal administrativo, se observó que no se realizan procesos sistemáticos para valorar su desempeño. Este resultado refleja una debilidad en el control de la gestión del talento humano ya que limita la identificación de fortalezas y áreas de mejora de los trabajadores. La ausencia de evaluaciones formales puede generar falta de retroalimentación, desmotivación y desigualdad en el reconocimiento del esfuerzo individual, lo cual repercute en la productividad general, además impide establecer planes de capacitación ajustados a las necesidades reales del equipo, afectando la mejora continua de los servicios.

CONCLUSIONES

Primera. - En cuanto a la Gestión Administrativa el Hotel Casa Grande Colonial Palace cuenta con una estructura organizacional definida y roles formales que favorecen la coordinación y eficiencia operativa. Sin embargo, carece de instrumentos de planificación estratégica que orienten el rumbo institucional a mediano y largo plazo. Esta ausencia limita la capacidad de anticipar escenarios, establecer metas y evaluar resultados. Aunque la organización interna brinda estabilidad, la falta de planeamiento restringe el crecimiento sostenible. Será importante incorporar prácticas de gestión moderna como la formulación de misión, visión y objetivos estratégicos para fortalecer la competitividad y sostenibilidad del hotel.

Segunda. – En cuanto a la Planificación se realiza de forma empírica, basada en la experiencia personal de la propietaria, sin respaldo en un plan estratégico formal. Esto genera decisiones reactivas y sin proyección de largo plazo. La ausencia de mecanismos de seguimiento impide evaluar logros y aplicar mejoras continuas. El hotel prioriza la solución de problemas inmediatos antes que la planificación estratégica, lo que reduce la eficiencia y aprovechamiento de recursos. debiendo implementar herramientas técnicas de planificación que permitan establecer metas claras, medir resultados y consolidar una gestión sostenible

Tercera. - En cuanto a la organización el Hotel presenta un organigrama estructurado y roles definidos, lo que facilita la coordinación y eficiencia de las operaciones. No obstante, carece de manuales de procedimientos y protocolos de comunicación formal que respalden los procesos internos. Esta carencia puede generar duplicidad de funciones o vacíos de responsabilidad ante situaciones críticas. En consecuencia, la organización, aunque sólida en estructura, requiere formalizar sus procesos mediante documentación y normas internas que fortalezcan la coordinación y reduzcan los riesgos operativos.

Cuarta. – En cuanto a la Dirección, el Liderazgo existente es operativo, orientado al cumplimiento de tareas diarias, pero carece de visión estratégica y políticas formales de motivación o evaluación del personal. Esta situación afecta la moral, el compromiso y el desarrollo profesional de los colaboradores. La ausencia de evaluaciones periódicas limita la retroalimentación y la mejora del desempeño. Se concluye que, aunque el liderazgo asegura la continuidad funcional, el hotel debe implementar sistemas de motivación, acompañamiento y evaluación para fortalecer la alineación del recurso humano con los objetivos organizacionales.

Quinta. – En cuanto al **Control** existen mecanismos básicos de control, como reportes de ocupación y ventas, que brindan información cuantitativa útil. Sin embargo, no se aplican evaluaciones formales ni análisis comparativos que permitan medir el desempeño frente a objetivos. Tampoco se emplean herramientas de control cualitativas, como encuestas de satisfacción laboral o de clientes. Esto limita la retroalimentación y la mejora continua. Se recomienda implementar un sistema integral de control con indicadores financieros y no financieros, auditorías internas y evaluaciones periódicas que consoliden una gestión profesional y eficiente.

RECOMENDACIONES

Primera. - Se recomienda a la propietaria del hotel elaborar e implementar un proceso óptimo en el desarrollo de la gestión administrativa con metas claras, indicadores y cronograma de ejecución, conformando un comité de planificación que integre a las jefaturas o responsables de área y utilice herramientas de gestión como análisis FODA u otros, para definir objetivos y medir avances.

Segunda. - En cuanto a la planificación será importante que la gerencia implemente la elaboración de documentos de corto mediano y largo plazo como planes operativos tácticos y estratégicos para una adecuada marcha del hotel para ello será importante considerar una consultoría que colabore al hotel con dicha labor.

Tercera. – En cuanto a la organización se recomienda formalización de procesos a las jefaturas o encargados de áreas, documentar los procedimientos operativos y administrativos, así como los manuales de funciones de todo el personal, utilizando formatos estandarizados de procedimientos, revisarlos semestralmente y capacitar al personal en su cumplimiento.

Cuarta. – para la dirección se recomienda al responsable de recursos humanos desarrollar un programa de liderazgo participativo y motivación para los jefes de cada área, implementando talleres de liderazgo transformacional y sesiones de feedback, así como un sistema de reconocimiento mensual basado en desempeño, ello permitirá una adecuada práctica de la dirección en el hotel.

Quinta. - Por último, en cuanto al control, se recomienda a los administrativos y personal de contabilidad, mejorar los mecanismos de control, así como establecer un sistema de control de gestión que permita evaluar resultados de manera continua, utilizando indicadores de desempeño (KPIs) y reportes mensuales que integren áreas clave como ocupación, satisfacción del cliente, costos y productividad del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato I. (2022). Introducción a la teoría general de la administración (9na ed.) McGraw-Hill.
- Apaza, J, & Yabar, M. (2022). Gestión Hotelera y competitividad en establecimientos turísticos del Perú. Revista Peruana de Administración y Turismo, 13(2), 45-60.
- Bharwani, S., & Mathews, D. (2021). Hotel Management in the post-COVID era: Administrative challenges and solutions. International Journal of Hospitality Management, 94, 1028839
- DIRECETUR Cusco. (2024). Informe de competitividad turística regional 2024
Gobierno Regional Cusco
- MINCETUR. (2023). Informe anual del sector turismo. Ministerio de comercio Exterior y Turismo del Perú.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2023). Tendencias mundiales del turismo 2023. Madrid: OMT
- Huamán, R., & Carrillo, L. (2023). Prácticas de gestión en hoteles cusqueños: Retos y oportunidades. Revista de Turismo y Sociedad
- Patiar, A, Wang, y., & Li, L. (2022). Strategic planning practice in hotels: Drivers and Challenges. Journal of Hospitality and Tourism Management, 51, 123-133
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2021). Administration (15a ed.) Pearson Educacion.
- Vega, E. & Reátegui, K (2021). Planificación estratégica en la industria hotelera peruana: Análisis de brechas y oportunidades. Revista de Ciencias empresariales, 4(2), 59-72
- Chiavenato, I. (2006). Administración: Teoría, proceso y práctica. Mcgraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H, & Weihrich, H. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial (14. Ed.) McGraw-Hill Educación.
- Kotler, P., Bowen, J. T, & Makens, J. C. (2010). Marketing para Hospitalidad y Turismo (5ta ed.). Pearson Educacion.

- David, F. R. & David, F.R. (2017). *Strategic management: a Competitive Advantage Approach, concepts and Cases* (16a, ed.). Pearson Education.
- Mintzberg, H. (2005). *Estructura y dinámica de las organizaciones*. Ariel.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17a ed.). Pearson Educación.
- Kerzner, H. (2017). *Project management: A systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling* (12 a ed.) Wiley.
- Dessler, G. (2013). *Administración de recursos humanos* (13 a ed.) Pearson Educación
- Sandín, M.P. (2003). *Investigación cualitativa en educación: fundamentos y tradiciones*. McGraw-Hill
- Flick, U. (2015). *Introducing research methodology: A beginners guide to doing a research project* (2nd ed.) SAGE.
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (2007). *Ethnography: Principles in practice* (3ed ed). Routledge
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Categoría	Sub-Categorías o Dimensiones	Indicadores
<p>Gestión Administrativa: Es el proceso mediante el cual una organización planifica, organiza, dirige y controla los recursos para alcanzar objetivos organizacionales eficientemente. (Chiavenato, 2021)</p>	<p>Planificación: Es la función administrativa que determina anticipadamente los objetivos que deben alcanzar los cursos de acción que se deben seguir para lograrlos. La planificación reduce la incertidumbre, permite visualizar el futuro y coordinar esfuerzos. (Chiavenato, Introduccion a la teoria general de la Administracion, p. 127)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de planes estratégicos - Nivel de cumplimiento de metas
	<p>Organización: Es el proceso de diseñar la estructura organizacional, asignar tareas, roles y recursos, definiendo responsabilidades y jerarquías para lograr los objetivos establecidos. (Chiavenato, Introduccion a la teoria general de la Administracion, 2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definición clara de roles y funciones - Estructura Organizacional definida
	<p>Dirección: La dirección se define como la fase administrativa que oriente, guía y motiva a las personas para que cumplan con los planes establecidos. Implica liderazgo comunicación, motivación y supervisión (Chiavenato, Introduccion a la teoria general de la Administracion, 2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo del Gerente - Comunicación Interna
	<p>Control: El control es el proceso de monitorear y evaluar las actividades para garantizar que se cumplan los planes, corrigiendo desviaciones y mejorando continuamente el desempeño. (Chiavenato, Introduccion a la teoria general de la administracion, 2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo de resultados; - Evaluación de desempeño

Anexo 02: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Categorías y Subcategorías	Método	Población y muestra	Técnicas e instrum.
¿Cómo es la gestión administrativa en el Hotel Casa Grande Colonial Palace durante el año 2025?	Describir la gestión administrativa del Hotel Casa Grande Colonial Palace en el año 2025.	Gestión Administrativa Planificación Organización Dirección Control	Tipo: Básica	Población: Colaboradores y directivos del área administrativa del Hotel Casa Grande Colonial Palace en el año 2025 Muestra: 13 Colaboradores.	Técnicas: - Observación
Problemas específicos	Objetivos específicos		Enfoque Cualitativo		Instrumentos: - Ficha de observación
• ¿Cómo es la planificación en el Hotel Casa Grande Colonial Palace durante el año 2025?	• Describir la planificación del Hotel Casa Grande Colonial Palace en el año 2025.		Diseño No experimental- Transversal		
• ¿Cómo es la organización en el Hotel Casa Grande Colonial Palace durante el año 2025?	• Describir la organización del Hotel Casa Grande Colonial Palace en el año 2025.		Alcance: Descriptiva		
• ¿Cómo es la dirección en el Hotel Casa Grande Colonial Palace durante el año 2025?	• Describir la dirección del Hotel Casa Grande Colonial Palace en el año 2025.				
• ¿Cómo es el control en el Hotel Casa Grande Colonial Palace durante el año 2025?	• Describir el control del Hotel Casa Grande Colonial Palace en el año 2025.				