

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**“Habilidades Administrativas y Satisfacción del cliente en Peru  
Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023”**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración**

**AUTORES:**

**Bach. Ederick Denilson Aquije Manco  
Bach. Karen Lizbeth Cuzcano de la Cruz**

**ASESOR**

**Dr. Madison Huarcaya Godoy**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**Ciencias Sociales Y Desarrollo Humano  
Gestión Administrativa**

**Callao, 2024**

**PERÚ**



# 4. TESIS BACHILLERES AQUIJE Y CUZCANO-1-53

**14%**  
Textos sospechosos

**13% Similitudes**  
< 1% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
< 1% Idioma no reconocido

<b>Nombre del documento:</b> 4. TESIS BACHILLERES AQUIJE Y CUZCANO-1-53.pdf <b>ID del documento:</b> 45ea4560b0fbe137c2de80912842572b11781be3 <b>Tamaño del documento original:</b> 472,2 kB	<b>Depositante:</b> FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION <b>Fecha de depósito:</b> 11/1/2024 <b>Tipo de carga:</b> interface <b>fecha de fin de análisis:</b> 11/1/2024	<b>Número de palabras:</b> 11.529 <b>Número de caracteres:</b> 78.785
--	--	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes de similitudes

### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>digitk.areandina.edu.co</b> https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4462/Trabajo de Grado.pdf?sequence=1	7%		Palabras idénticas: 7% (778 palabras)
2	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7093/TESIS_FINAL_CERNA-DELGADO-... 26 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (328 palabras)
3	<b>hdl.handle.net</b>   Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente del área de pro... https://hdl.handle.net/20.500.12848/711 27 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (212 palabras)
4	<b>1library.co</b>   Control y satisfacción del usuario Hipótesis específico https://1library.co/article/control-y-satisfacción-del-usuario-hipótesis-especifico-y912k1jq 3 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (176 palabras)
5	<b>hdl.handle.net</b>   La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente... http://hdl.handle.net/20.500.12969/2049 3 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (132 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>journals.vilniustech.lt</b>   Supply network position and firm performance: evidence f... https://journals.vilniustech.lt/index.php/JBEM/article/view/10743#:~:text=The results suggest that fir...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
2	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6210/TESIS_2DAESP_BUENO_FCS_2...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/JNH/4612/tesis-fed-2022-MARTINEZ_PABLO.PDF?...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
4	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6d7bdf23-ab0c-4bb2-8b91-92a9d9885e1...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
5	<b>INFORME FINAL - DRA. ANA SICCHA MACASSI.docx</b>   Informe Final - Dra. ... #738b06 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

## **INFORMACIÓN BÁSICA**

**FACULTAD:** Ciencias Administrativas.

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:** De la Facultad de Ciencias Administrativas.

**TÍTULO:** “Habilidades Administrativas y Satisfacción del cliente en Peru  
Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023”.

### **AUTORES:**

Bach. Ederick Denilson Aquije Manco.

Código ORCID: 0000-0002-2521-133X.

Bach. Karen Lizbeth Cuzcano de la Cruz.

Código ORCID: 0000-0002-9770-4981.

**ASESOR:** Dr. Madison Huarcaya Godoy.

**Código ORCID:** 0000-0003-0063-8787.

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** Peru Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023.

**UNIDADES DE ANÁLISIS:** Clientes en Perú Belmond Hotels S.A. Arequipa.

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Básica.

**ENFOQUE:** Cuantitativo.

**TEMA OCDE:** 5. Ciencias Sociales. 5.02.04 Negocios, Administración.

# **ESTRUCTURA DEL PROYECTO**

## **INFORMACIÓN BÁSICA**

### **FACULTAD:**

Ciencias Administrativas.

### **UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

De La Facultad De Ciencias Administrativas.

### **TÍTULO**

“Habilidades Administrativas y Satisfacción del cliente en Peru Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023”.

### **AUTORES:**

Bach. Ederick Denilson Aquije Manco.

Código ORCID: 0000-0002-2521-133X.

Bach. Karen Lizbeth Cuzcano de la Cruz.

Código ORCID: 0000-0002-9770-4981.

**ASESOR:** Dr. Madison Huarcaya Godoy.

**Código ORCID:** 0000-0003-0063-8787.

### **LUGAR DE EJECUCIÓN**

Peru Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023.

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Básica.

### **UNIDAD DE ANÁLISIS**

Cientes en Perú Belmond Hotels S.A. Arequipa.

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Concias Sociales y Desarrollo Humano.

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

Presidente : Dr. Víctor Hugo Duran Herrera

secretario : Dr. Constantino Miguel Nieves

BarretoVocal : Dr. Rufino Alejos Ipanaque

Suplente : Mg. Karina Julieta Giraldo Ríos

ASESOR: Dr. Madison Huarcaya Godoy

N° De Libro: 01

N° De Folio: 65

N° De Acta: 15

Fecha de aprobación de la tesis: Bellavista, 27 de abril del 2024

Resolución del decano N° 128-2024-D-FCA-UNAC



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



### ACTA N° 15 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS DE FECHA 27 DE ABRIL DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

### LIBRO N° 01 FOLIO N° 65 ACTA N° 15 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

A los 27 días del mes abril del año 2024, siendo las 12:00 M. horas, se reunió, en el Auditorio de la Universidad Nacional del Callao - Filial Cañete (1er Piso), el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Decano N.º 145-2023-D-FCA-UNAC y 128-2024-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

Dr. Victor Hugo Duran Herrera	: Presidente
Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto	: Secretario
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	: Vocal
Dr. Madison Huarcaya Godoy	: Asesor

Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de los Bachilleres **AQUIJE MANCO EDERICK DENILSON Y CUZCANO DE LA CRUZ KAREN LIZBETH**, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "**HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN PERU BELMOND HOTELS S.A. AREQUIPA, 2023**", cumpliendo con la sustentación en acto público de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por APROBADO por UNANIMIDAD con la escala de calificación cualitativa BUENO y calificación cuantitativa (14), la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU del 30 de junio del 2021.

Se dio por cerrada la Sesión a las 13:00 H. horas del día 27 de abril del 2024.

  
Dr. Victor Hugo Duran Herrera  
Presidente

  
Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto  
Secretario

  
Dr. Rufino Alejos Ipanaque  
Vocal



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



**FICHA DE OBSERVACIONES PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS**

Recomendaciones de los señores miembros del Jurado de Sustentación a los sustentantes para que subsanen las observaciones de la sustentación de la tesis.

**TESISTAS:** Bachilleres Aquije Manco Ederick Denilson y Cuzcano De la Cruz Karen Lizbeth

**TEMA DE TESIS:** "HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN PERU BELMOND HOTELS S.A. AREQUIPA, 2023"

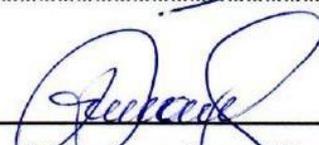
**PRESIDENTE**

*CORREGIR REDACCION: APA, NUMERACION, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES*

**SECRETARIO**

**VOCAL**

.....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 Dr. Victor Hugo Duran Herrera  
 Presidente

  
 \_\_\_\_\_  
 Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto  
 Secretario

  
 \_\_\_\_\_  
 Dr. Rufino Alejos Ipanaque  
 Vocal



Bellavista, 27 de abril del 2024

## **DEDICATORIA**

Al creador de todas las cosas, el que nos ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedicamos primeramente nuestro trabajo a Dios, y también a nuestra familia porque nos han brindado su apoyo incondicional en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento a los docentes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas por sus sugerencias que lograron en conjunto plasmar este trabajo. Agradecemos también la confianza y el apoyo brindado por parte de nuestra familia, que sin duda alguna en el trayecto de nuestras vidas nos han demostrado su amor, corrigiendo nuestras faltas y celebrando nuestros triunfos.

# ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>11</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.1.1. Problema general	14
1.1.2. Problemas específicos	14
1.2. Objetivos	14
1.2.1. Objetivo general	14
1.2.2. Objetivos específicos	14
1.3. Justificación	14
1.3.1. Justificación social	14
1.3.2. Justificación teórica	15
1.3.3. Justificación práctica	15
1.3.4. Justificación metodológica	16
1.4. Limitación de la investigación	16
1.4.1. Limitación teórica	16
1.4.2. Limitación temporal	16
1.4.3. Limitación espacial	16
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>17</b>
2.1. Antecedentes del problema	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales	20
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Habilidades administrativas	21
2.2.2. Satisfacción del cliente	23
2.3. Marco conceptual	25
2.3.1. Habilidades administrativas	25
2.3.2. Gestión administrativa	26

2.4. Definición de términos básicos	26
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>28</b>
3.1. Hipótesis	28
3.1.1. Hipótesis general	28
3.1.2. Hipótesis específicas	28
3.2. Definición conceptual de las variables	28
3.2.1. VX: Habilidades administrativas	28
3.2.2. VY: Satisfacción del cliente	28
3.3. Operacionalización de variables	29
<b>IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO</b>	<b>31</b>
4.1. Diseño metodológico	31
4.1.1. Tipo de investigación	31
4.1.2. Diseño de investigación	31
4.2. Método de investigación	31
4.3. Población y muestra	32
4.3.1. Población	32
4.3.2. Muestra	32
4.3.3. Muestreo	33
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	33
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	33
4.5.1. Técnicas	33
4.5.2. Instrumentos	33
4.5.3. Validez	34
4.5.4. Confiabilidad	34
4.6. Análisis y procesamiento de datos	34
4.7. Aspectos éticos en Investigación	35
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>36</b>
5.1. Resultados descriptivos	36
5.1.1. Variable: Habilidades administrativas	36
5.1.2. Variable: Satisfacción del cliente	38
5.1.3. Pruebas de normalidad	40
5.2. Resultados inferenciales	41
5.2.1. Hipótesis general	41
5.2.2. Hipótesis específicas	42

<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	45
6.1. Contrastación y demostración de las hipótesis con los resultados	45
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	46
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.	49
<b>VII. CONCLUSIONES</b>	50
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b>	51
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	53
<b>ANEXOS</b>	56
- Matriz de consistencia	56
- Instrumentos validados	58
- Certificados de validación de los instrumentos	64
- Base de datos	70
- Capturas de pantalla resultados inferenciales	78
- Prueba de confiabilidad	80
- Validación de instrumentos	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable Habilidades administrativas	29
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable Satisfacción del cliente	30
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de Habilidades administrativas	36
Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de Habilidades administrativas	37
Tabla 5 Distribución de frecuencias de Satisfacción del cliente	38
Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de Satisfacción del cliente	39
Tabla 7 Prueba de normalidad para $n > 50$	41
Tabla 8 Correlación: Habilidades administrativas y satisfacción del cliente	42
Tabla 9 Correlación: Planificación y satisfacción del cliente	42
Tabla 10 Correlación: Organización y satisfacción del cliente	43
Tabla 11 Correlación: Dirección y satisfacción del cliente	44
Tabla 12 Correlación: Control y satisfacción del cliente	44
Tabla 13 Base de datos de Habilidades administrativas	70
Tabla 14 Base de datos de Satisfacción del cliente	75
Tabla 15 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	80
Tabla 16 Resultados de confiabilidad: planificación estratégica y gestión administrativa	81
Tabla 17 Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Habilidades administrativas	81
Tabla 18 Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Gestión administrativa	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de Habilidades administrativas	36
Figura 2 Niveles de las dimensiones de Habilidades administrativas	37
Figura 3 Niveles de Satisfacción del cliente	38
Figura 4 Niveles de las dimensiones de gestión administrativa	39
Figura 5 Hipótesis general	78
Figura 6 Hipótesis específica 1	78
Figura 7 Hipótesis específica 2	79
Figura 8 Hipótesis específica 3	79
Figura 9 Hipótesis específica 4	80

## RESUMEN

La presente investigación titulada: habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023, tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023. Las herramientas empleadas consistieron en encuestas de escala Likert centradas en la evaluación de las competencias administrativas y la satisfacción del cliente. Estas encuestas se sometieron a exhaustivos análisis de fiabilidad y validez, que confirmaron su fiabilidad y exactitud.

Se utilizó la metodología hipotética deductiva, con un enfoque cuantitativo correlacional descriptivo básico y un diseño descriptivo no experimental. El estudio se dirigió a una población de 190 individuos, con una muestra de 127 clientes de Perú Belmond Hotels S.A. en Arequipa. Para la recolección de información se utilizó la técnica de encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, los cuales fueron minuciosamente validados por evaluaciones de expertos y sometidos a pruebas de confiabilidad mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach.

En el resultado se observa una correlación significativa muy altamente de  $r = ,947$ ,  $\text{sig} = ,000 < ,05$  entre habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023, en donde su significancia fue de  $p < 0.05$ , en tanto, es rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

**Palabras claves:** administrativas, cliente, habilidades, satisfacción.

## ABSTRACT

The present investigation entitled: administrative skills and customer satisfaction in Peru Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023, had as its general objective to determine the relationship between administrative skills and customer satisfaction in Peru Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023. The tools employed consisted of Likert scale surveys that focused on evaluating Administrative Skills and Customer Satisfaction. These surveys underwent thorough reliability and validity analyses, confirming their dependability and accuracy.

The hypothetical deductive methodology was utilized, with a basic, descriptive correlational, quantitative approach and a non-experimental, descriptive design. The study targeted a population of 190 individuals, with a sample of 127 managers from Peru Belmond Hotels S.A. in Arequipa. The survey technique was used to gather information, and the data collection instruments were questionnaires, which were meticulously validated by expert evaluations and tested for reliability through Cronbach's Alpha reliability statistic.

The result shows a very highly significant correlation of  $r = .947$ ,  $\text{sig} = .000 < .05$  between administrative skills and customer satisfaction in Peru Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023, where its significance was  $p < 0.05$ , in Therefore, the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted.

**Keywords:** administrative, customer, skills, satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En esta parte abordaremos la problemática en los ámbitos internacional, nacional y local, relacionados con Habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S.A. Arequipa, Si bien es cierto, que una buena gestión administrativa y las óptimas satisfacciones de los clientes suelen requerir personas con cualificaciones académicas avanzadas, durante el análisis de los expedientes se han descubierto algunos casos excepcionales en los que la intuición y la inteligencia emocional han contribuido a lograr resultados positivos en ambas áreas en lugar de basarse únicamente en la teoría de la gestión. Los principios y valores éticos inculcados a estas personas durante su crianza o educación temprana parecen haber desempeñado un papel fundamental en el desarrollo de esos conocimientos prácticos, que resultan valiosos para compensar la ausencia de educación formal. Es claro hoy en día el progreso y desarrollo de Belmond Hotels S.A, es producto de un eficiente gerenciamiento, producto de buena gestión administrativa, una implementación y ejecución exitosa de diversos servicios y proyectos dentro de su ámbito con un enfoque inclusivo hacia su fuerza laboral. Estos esfuerzos son constantemente observables, lo que significa que el notable progreso de Belmond Hotels S.A en sus aspectos económicos, social y turístico.

Con el tiempo, poseer competencias administrativas se ha convertido en un aspecto esencial para numerosas empresas, incluidas las del sector hotelero. Estas empresas se esfuerzan diariamente por lograr una gestión óptima de los servicios, buscando beneficios tanto para la organización como para sus grupos de interés. Esta investigación se centra en examinar los elementos estructurales, como los procesos de planificación y la ejecución de estrategias de gestión administrativa, que permiten a las empresas del sector hotelero tomar decisiones acertadas, lo que redundará en la optimización de sus recursos económicos. En concreto, este estudio analizará la aplicación actual de los elementos estructurales de la gestión administrativa en las empresas del sector hotelero para lograr una aplicación más eficaz.

En estos estudios podemos tratar con la investigación de diversos campos desde lo nacional hasta de todo el mundo que ayudan y justifican la causa por la que tiene que ser evolucionado y aplicado para mejorar el estado de cosas de nuestra empresa, somos capaces de ofrecer, además, las definiciones conceptuales de las variables de echar un vistazo revisado de diversas literaturas que incluyen libros, artículos científicos, estudios de repositorios, entre otros para saber acerca de las variables de estudio.

Esta es una investigación fundamental que utilizará un esquema transversal no experimental, utilizando una técnica descriptiva, metodología cuantitativa y un nivel correlacional. De acuerdo a Aldana citado en Abrauch (2013), destaca que: "La importancia de esta forma de investigación radica en su contribución al sector de las ciencias administrativas mediante la presentación de datos estadísticos cuantificables que pueden conducir a intervenciones apropiadas en el momento adecuado, ayudando así a añadir conocimientos científicos a los profesionales del futuro. Esto ayudará a que los trabajadores se orienten para que comprendan la importancia de estudiar estas variables, que representan una parte de la problemática habilidades administrativas y satisfacción del cliente.

La investigación se encuentra estructurada en nueve capítulos o secciones principales:

El capítulo inicial comprende el planteamiento del problema, que abarca una descripción de la circunstancia desafiante, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y los límites de la investigación. El segundo capítulo, el Marco teórico, examina los antecedentes mundiales y nacionales: internacionales y nacionales, los fundamentos teóricos y conceptuales, y la explicación de los términos fundamentales. El tercer capítulo contiene las variables e hipótesis, la formulación de hipótesis generales y específicas, la definición de las variables y la operacionalización de las variables. El cuarto capítulo abarca la metodología, que incluye el tipo y el diseño de la investigación, la técnica de investigación, la población y la muestra, la localización de la investigación, las técnicas e instrumentos de recogida de

datos, y el análisis y tratamiento de los datos. El quinto capítulo contiene los resultados del estudio, tanto descriptivos como inferenciales. En el sexto capítulo se realizó la discusión de resultados de la investigación. El séptimo capítulo contiene las conclusiones del estudio. El octavo capítulo incluye las recomendaciones para ser comunicados e implementados por la empresa de estudio. El noveno capítulo contiene las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación. Finalmente, en los anexos se incorporan elementos como la matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de datos, la discusión de resultados, las conclusiones y las recomendaciones, todos los cuales respondieron a las determinaciones establecidas por el problema de investigación.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

A nivel mundial, surgen entidades para capitalizar las demandas y satisfacerlas mediante la colaboración y el trabajo colectivo de sus empleados. A medida que pasa el tiempo, se observa un conjunto de variaciones que son producidos por la globalización, donde las organizaciones están en constante competitividad debido al avance tecnológico; por ello, el capital humano, cumpliendo funciones técnicas adquiridas en su experiencia, asimismo, los trabajadores dentro de la organización siempre están interactuando unos con otros. Cada empresa u organización dentro de sus áreas o sub áreas, cuentan con un gerente o jefe que direcciona al cumplimiento de logros y objetivos trazados, y son quienes toman las decisiones, interactuando con los demás trabajadores, por lo que es importante que haya una buena relación entre los directivos y los trabajadores. Si el control de la empresa ya no sustituye a sus técnicas para mejorar la eficacia, la mejora natural de sus objetivos perderá el equilibrio y el control quedará obsoleto. La coordinación administrativa puede ser muy crucial en todas las empresas para que cada una de las capacidades administrativas se lleven a cabo en concordancia para poder ejercer la manipulación administrativa y evitar que las obligaciones positivas no logren sus objetivos.

La globalización impacta en la administración financiera y la satisfacción del cliente en los administrativos es una consideración obligatoria en la administración de las empresas. Saldarriaga (2008) enfatiza la importancia del talento humano que, debidamente capacitado, proporciona numerosos beneficios a la empresa. Por otro lado, un personal no capacitado puede generar efectos negativos, como la disminución de la producción y pérdidas irreparables, lo que lleva a una recesión económica. Además, una gestión o administración deficientes pueden afectar negativamente a la satisfacción de los clientes, con la consiguiente reducción considerable de la demanda. Este estudio, "Habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Belmont

Hotels S. A.", aborda el problema de las consecuencias económicas y la insatisfacción causadas por una gestión inadecuada en la empresa.

En el Perú las habilidades administrativas se entienden como un método de evaluación del desempeño operativo de una empresa que simplifica el análisis del escenario presente y anticipa cualquier eventualidad. Además, está orientada al cumplimiento de metas predeterminadas; parafraseando a Katherine, las habilidades administrativas es una herramienta utilizada para determinar si las actividades de las organizaciones se están realizando de manera adecuada, sin embargo, a la hora de su implementación existen numerosas limitantes que restringen la recolección de datos relevantes que contribuye a la toma de decisiones.

Es entonces cuando identificar e interpretar la información administrativa en muchas ocasiones se convierte en un problema para las empresas, pues no aplicar un análisis correctamente diseñado, veraz e idóneo, puede generar que desde la gerencia se tomen decisiones erróneas, ocasionando pérdidas económicas o en su defecto el cese de actividades, Según Sergio (2015) en algunos casos las organizaciones afirman tener problemas administrativos, que a veces no es cierto, lo que ocurre es que se tiene una mala gestión de las prácticas contables y financieras, lo que lleva a una interpretación de resultados errónea; así mismo, no cuentan con el control absoluto de procesos al interior de la empresa, lo que lleva a una deficiente planeación, no solo en los aspectos financieros, sino también las demás áreas comprometidas.

Por otro lado, de acuerdo con Gaitán (2015), el turismo, al carecer de gestión financiera, tiene la dificultad que las empresas utilicen las herramientas adecuadas para brindar información financiera confiable, comprensible y útil , por lo que se puede observar que al no existir un correcto análisis de los estados financieros, no es posible realizar una descripción efectiva de los indicadores y su respectiva interpretación, por ende, se genera una evaluación deficiente de resultados que se convierte en una limitante para una correcta planeación estratégica dentro de la empresa y la toma de decisiones; Una vez

contextualizado el problema, se pueden identificar de manera clara las falencias que en los últimos años se han venido presentando en la gestión administrativa. al interior del sector hotelero.

Si bien la estructura organizacional de Perú Belmond Hotels S.A, contempla el rol de gerente en cabeza de todas las decisiones, esta no tiene dentro de sus 5 procesos, herramientas financieras, administrativas y contables, que den paso a una toma de decisiones óptimas en estos aspectos. Por lo que, de continuar con inconsistencias en los procesos administrativos, es posible que se lleve al sistema financiero de los hoteles a una posible situación de pérdida fiscal y contable, descapitalización, insolvencia económica, incumplimiento de obligaciones y por ende un potencial cierre de actividades que avocaría en una inminente banca rota; por lo que, como posible solución, se puede plantear el diseño de un modelo de habilidades financieras para la toma de decisiones gerenciales en Perú Belmond Hotels S.A. Es necesario que, quienes son los jefes inmediatos y encargados de la gestión administrativa de sus respectivas áreas, deban de adquirir habilidades directivas para que se mejore el direccionamiento hacia los objetivos planteados. También, cada uno de los trabajadores deben estar comprometidos con la institución, generando una mejor productividad y desarrollen un mejor desempeño de sus actividades. Por lo que, mediante el compromiso de los trabajadores, quienes estarán conformes con el ambiente laboral en cada área a la que pertenecen, asimismo se sentirán a gusto con la manera de dirigir de los jefes de cada área, llegando a obtener resultados positivos para la empresa. Robbins y Judge (2009) manifiestan sobre los compromisos que se adquieren en una empresa, es la identidad que mantiene el trabajador con la empresa que le da trabajo, es decir a mayor grado de identificación mayor involucramiento con sus funciones laborales, para el proceso y cumplimiento de las metas planteadas.

Por consiguiente, se observa que las habilidades administrativas y la satisfacción del cliente fueron estudiadas en diferentes empresas, pero aún no han sido investigadas en Perú Belmond Hotels S.A Arequipa, por lo cual es necesario su investigación, para la contribución en la mejora continua del hotel.

### **1.1.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023?

### **1.1.2. Problemas específicos**

PE1 ¿Qué relación existe entre planificación y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023?

PE2 ¿Qué relación existe entre organización y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023?

PE3 ¿Qué relación existe entre dirección y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023?

PE4 ¿Qué relación existe entre control y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

OE1 Determinar la relación que existe entre planificación y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

OE2 Determinar la relación que existe entre organización y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

OE3 Determinar la relación que existe entre dirección y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

OE4 Determinar la relación que existe entre control y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación social**

La justificación de la investigación en el ámbito social, tiene importancia porque permitió conocer el estado actual referente a las

variables, para tener un panorama y de esa manera brindar recomendaciones para que puedan tomarlos en cuenta los trabajadores de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, beneficiando a los clientes en general, ya que los hoteles se centran o tienen el reto de desarrollar proyectos de mejora continua, planteando soluciones creativas e innovadoras en corto, mediano o largo plazo. Por lo que es primordial que el sector hotelero pueda disponer de dichas herramientas que le permitan evaluar los diferentes procesos operativos, administrativos y financieros, parafraseando a Pardo, Farroñan, y Lozada (2020) las habilidades administrativas se consideran como un proceso administrativo en el que se deben registrar y ajustar todas las operaciones, con el fin de brindar información clara y precisa a la alta gerencia, accionistas y usuarios, sobre el rendimiento de la empresa representado en la satisfacción del cliente.

### **1.3.2. *Justificación teórica***

Teórica, ambas variables están siendo estudiadas en diferentes ámbitos del contexto actual, debido a que varios autores han manifestado que el trabajador no solo está asociado a sus conocimientos para ocupar un puesto de trabajo, sino que debe desarrollar habilidades y destrezas para forjar un lazo fuerte de identidad y compromiso con la empresa. Para ello, se utilizó teorías o modelos para saber en qué enfoque se fundamenta; por consiguiente, se empleó conceptualizaciones de diferentes autores y dimensiones que este orientado al contexto. Además, servirá como antecedente para otras investigaciones ya que se utilizó información actual.

### **1.3.3. *Justificación práctica***

Los resultados permitieron conocer si hay relación entre las variables estudiadas, lo cual se determinó mediante el cuestionario para el recojo de datos. Los instrumentos que se emplearon para medir la relación fueron validados y son confiables de acuerdo a la prueba piloto alfa de Cronbach y puedan ser utilizados en otras investigaciones del mismo carácter.

#### **1.3.4. Justificación metodológica**

Las habilidades administrativas buscando potenciar y conseguir en los clientes su satisfacción por el servicio brindado de los administrativos del hotel. En cuanto a la metodología, se pretende medir las variables de investigación; para este estudio, se utilizaron variables y cuestionarios con niveles de medida ordinales, lo que llevó al uso de la técnica estadística correlación de Spearman. Sumado a ello, las herramientas han sido probadas y validadas por expertos, quienes concluyen que son aplicables en todos los contextos.

#### **1.4. Limitación de la investigación**

##### **1.4.1. Limitación teórica**

A partir del análisis y regulación de la previsión del tema en diversas circunstancias, y del desafío de obtener datos que posibiliten la relevancia científica se nos ha presentado restricciones tanto en antecedentes, así como en las teorías que sustentan las variables de estudio.

##### **1.4.2. Limitación temporal**

El trabajo de investigación se desarrolló en el año 2023.

##### **1.4.3. Limitación espacial**

La investigación se ha llevado a cabo en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del problema**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

El estado de arte en los antecedentes internacionales, Reyes (2019) Habilidades administrativas y compromiso organizacional en Quetzaltenango). Estudio cuantitativo, no experimental empleó una muestra de 30 gerentes, quienes contestaron los dos cuestionarios. donde concluye que las variables incitan en la mejora permanente de centro de salud y que estas se aprecian en las prácticas que tienen en la institución, contribuyendo mayormente en la dimensión de verificación y control; que el personal directivo muestra un nivel alto en sus compromisos directivos y que no está asociado a los años de servicio, ni al género.

En relación a lo anterior, Whetten y Cameron (2005), mencionan que la transparencia en las habilidades administrativas. Para que los directivos y/o jefes de cada área, lleguen a direccionar de la mejor forma a la organización y tengan éxito, es necesario que desarrollen habilidades de comunicación y relación con los demás trabajadores, es por ello que deben adquirir habilidades directivas, para que de esta forma se logren los objetivos.

Al respecto Ramírez (2018) sostuvieron que las habilidades administrativas están transformándose en aspectos diferenciadores en la eficacia y la ejecución en el cargo directivo; por lo cual es indispensable un trabajo individual para que puedan ser desarrolladas. Además, en el transcurso de los años se ha estado tomando importancia, ya que son los directivos quienes necesitan de estas habilidades para dirigir la empresa u organización y puedan lograr los objetivos trazados.

Reyes (2019) investigó sobre “Habilidades administrativas y desarrollo organizacional”. El estudio fue básico, no experimental y descriptivo, llevado a cabo con una muestra de 20 gerentes (8 mujeres

y 12 hombres) de diferentes categorías sociales, cuyas edades están entre los 19 y 64 años. Se determinó una correlación de 0, 687 entre motivación de habilidades gerenciales y desarrollo organizacional. Concluye, habilidades gerenciales y satisfacción del empleado de dicha compañía, como se evidencia que la competencia de los directivos es crucial para resolver los problemas y es esencial para desarrollarse integralmente en la compañía. De ahí que un elemento crucial deseado por el GP sea que el gobierno defienda la transparencia en la administración pública, lo que significa que los datos producidos por las instituciones gubernamentales deben ser accesibles al público. Para que este derecho sea práctico para mejorar el progreso de la organización.

Pereda y López (2019) realizaron una investigación sobre "las competencias directivas como ventaja competitiva en el sector gubernamental" en la provincia de Córdoba, con el objetivo de determinar la importancia de las competencias administrativas. El estudio fue básico, participaron 546 encuestados de 86 corporaciones, quienes fueron evaluados en base a valores de habilidades motivacionales, habilidades interpersonales, habilidades emocionales y competencias. El resultado de la investigación indicó que es esencial para todo líder de una organización hacer saber a sus empleados que son una parte fundamental de la empresa, promoviendo la comunicación efectiva y la motivación para lograr los resultados deseados. Opino que es crucial estandarizar los procesos implicados en el manejo de documentos públicos. Otra área que requiere sistematización es el proceso de gestión.

Por su parte Cutipa (2019) enfocaron a las habilidades administrativas y compromiso organizacional, Colombia, Estudio tipo básico, no experimental y correlacional, con muestra de estudio de 80 trabajadores a los que se aplicó dos cuestionarios confiables y válidos según la opinión de los expertos. 10 Conclusiones: Halló una correlación  $r_s = ,722$ . En este sentido, los jefes de cada área deben estar preparados

para poder desenvolverse en sus funciones y dirigir a los trabajadores de su área, generando un buen desenvolvimiento de los trabajadores, y por ende podrían estar comprometidos con la organización. Por lo tanto, se observa que la GA podrían estar relacionadas de cierta manera con el compromiso organizacional, y es necesario su investigación, para que a su vez contribuya en el buen clima organizacional y a la sociedad en general.

Jinyan SHI, Jiangheng YANG, Yanxi LI (2019), el objetivo de este informe es examinar cómo influye la posición de la red de suministro en el rendimiento de una organización. En el estudio se seleccionaron muestras iniciales de empresas de fabricación de acciones que cotizaban en bolsa entre 2013 y 2015 y, a continuación, se integraron redes de suministro de grandes muestras en la integración relacional y estructural. Se utilizó el análisis de redes sociales para determinar la posición de la red de suministro, representada por la centralidad de la red y el agujero estructural, y se realizó un análisis de regresión múltiple OLS para examinar el impacto de la posición de la red de suministro en el rendimiento corporativo. El informe profundiza en cómo afecta al rendimiento de una organización su posición en la red de suministro. La investigación descubrió que las empresas con mayor centralidad en la red y agujeros estructurales más ricos tienden a tener peores resultados. El informe concluye que las organizaciones con alta centralidad o abundantes agujeros estructurales en sus redes de suministro obtienen información, recursos y ventajas de control limitados, y están expuestas a importantes riesgos empresariales que pueden afectar negativamente a su rendimiento. Por lo tanto, es esencial que estas empresas refuercen sus contactos con clientes y proveedores, y evalúen si están contribuyendo al rendimiento y la eficiencia operativa de la empresa.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Bernal y Chanduy (2022), realizaron un estudio titulado: “Habilidades administrativas en la gestión pública” en Lambayeque, Perú. Estudio enfoque cuantitativo. La investigación contó con la participación de 24 personas afiliadas a esta organización, que se sometieron a múltiples cuestionarios. Los resultados indicaron una notable correlación entre la 11 competencia directiva y la administración, con un valor Rho positivo y correlacionado de 0,640. La gestión pública plantea el obstáculo de garantizar que la devolución de funciones del gobierno nacional a las instituciones regionales no obstaculice la excelencia de los servicios públicos regionales, y existen diversas medidas para evitar este resultado.

En relación al estudio de Ayona y Fajardo (2019) titulado “Habilidades administrativas y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019”. De acuerdo a los participantes fueron un total de 70, los cuales fueron escogidas aleatoriamente, logrando entrevistar a cada uno de ellos, además contando con una correlación  $r_s = 0.587$  entre liderazgo y gestión pública. Es vital recordar que varios de los estudios de control de las naciones en crecimiento han tenido problemas en materializarse, por lo que hay algunas situaciones que pueden ser esenciales para llevar a cabo un éxito en las reformas en esta área, que incluyen asegurarse de que puede haber la misma capacidad de mejora en la etapa cercana como puede haber en la etapa en todo el país.

De acuerdo al estudio realizado por (Aljobín, 2019) titulado “Habilidades administrativas para la mejora del control interno en el gobierno regional de Lambayeque – 2016”. En dicho proyecto participaron 40 ciudadanos, a quienes se les emplearon cuestionarios. Llegando a obtener un resultado Rho de 0.657 entre trabajo en grupo de habilidades gerenciales y control interno. Concluyendo que, ambos elementos se asocian positivamente. En la época actual, la población

desea funcionarios que posean la habilidad de solucionar los problemas cotidianos. A pesar de que algunos ciudadanos buscan un funcionario que perciban como accesible, existe una paradoja, ya que también exigen una competencia profesional excepcional. No obstante, la competencia del personal del sector público es un requisito crucial que permite a las organizaciones cumplir sus obligaciones de forma competente y prestar servicios superiores.

Flores (2017), en su publicación explora la correlación entre las competencias administrativas y la calidad del servicio en Los Olivos. Se realizó una encuesta a todos los empleados del turno de mañana del municipio, con un tamaño muestral de 60 usuarios. El estudio empleó un modelo descriptivo, correlacional de diseño transversal no experimental. La encuesta y el cuestionario constaron de 20 ítems, y los resultados mostraron una alta correlación positiva de 0,754 entre la capacidad administrativa y la calidad del servicio, dada por la Rho de Spearman. Por lo tanto, se infiere que se da una conexión entre la capacidad administrativa y la calidad del servicio en Los Olivos en 2017.

Lino (2021) analizó el compromiso organizacional y las habilidades administrativas en una entidad pública, estudio realizado en Lima, Perú; concluyendo que hay relación positiva entre las variables, y que existe una mayor relación entre la dimensión habilidades grupales con el compromiso.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Habilidades administrativas**

Las habilidades administrativas no es catalogado como un tema nuevo al interior de cualquier organización, pues desde el principio hace parte fundamental de estas, sin embargo, ha tenido una evolución con el pasar del tiempo, hasta convertirse en una herramienta fundamental para la alta gerencia; se entiende que desde siempre, ha sido un campo con mucho por explorar, tanto para las organizaciones, investigaciones, e incluso para algunos autores, quienes concuerdan en que la

contabilizaciones de las operaciones es muy importante al interior de las empresas y no dudan en hacer énfasis en la relevancia de esta a la hora de organizar mejor la empresa y tomar decisiones más acertadas; por lo que se hace necesario que, al interior de las empresas se realice un análisis de los elementos estructurales, que permitan a su vez, una revisión de la gestión financiera integral y la examinación de los procesos financieros, para que de esta forma se logre optimizar la toma de decisiones gerenciales, específicamente en el sector Hotelero.

Podemos entender que los elementos teóricos que hacen referencia al crecimiento económico y al libre mercado que pretende crear un modelo de habilidades administrativas articulado, que apunte a la realización de procesos eficientes encaminados al desarrollo de los objetivos empresariales, en busca de mayor rentabilidad y a su vez, un crecimiento económico sostenible en el tiempo, de acuerdo con Alberca y Parte. (2015).

Según Vásquez (2016), para mejorar la capacidad de toma de decisiones es imprescindible utilizar ratios financieros e instrumentos de gestión como cuadros de mando, benchmarking, servicio al cliente y externalización. Estas 13 herramientas no solo optimizan la toma de decisiones, sino que también ayudan a una mejor gestión del presupuesto, lo que a su vez fortalece la industria hotelera. Por ello, los directivos sienten ahora la necesidad de adquirir conocimientos en gestión financiera para mejorar su competitividad y sostener su organización en un mercado específico. Esto requiere poseer inteligencia, astucia y cualidades de liderazgo, que en última instancia conducen a resultados positivos y a una gestión eficaz.

Para Vigo, et al (2021) uno de los principales puntos de recuperación, es el manejo de los precios, descuentos, manejo de la competencia, captación de público selectivo, lo que lleva a la alta gerencia a tomar decisiones acertadas para poder generar ingresos,

poner sus balances al día y obtener recuperación que permita a la empresa estar en una posición financiera aceptable y competitiva.

A partir de esta revisión teórica, que se realiza en base a las habilidades administrativas óptimas y la implementación de mejores servicios en el sector hotelero, es indispensable destacar los aportes científicos que se han logrado desde las diferentes temáticas abordadas con las diferentes estrategias administrativas, y las ventajas de la implementación de una eficiente administración y tener la relevancia de este tema dentro de las organizaciones del sector hotelero.

Fayol (1916) formuló su Doctrina Administrativa, que consta de 5 elementos en el proceso administrativo: organizar, idear, coordinar, guiar y supervisar. Idear se refiere a estimar el futuro, preparar y predecir. Organizar lo describió como un resultado óptimo que la organización debe aspirar para su mejora. La gestión es la habilidad de aplicar la estructura empresarial de la organización. La coordinación se logra proporcionando información sobre las áreas acordadas, y supervisar es la verificación de que todo procede según lo previsto, para garantizar que se rectifique y no se repita. Hitt, Black y Porter (2006) afirman que la habilidad administrativa se desarrolla a través de la educación, la capacidad, la experiencia y la formación (p.32).

### **2.2.2. Satisfacción del cliente**

Así mismo las hipótesis que sustentan la satisfacción de los clientes, según Oliver (1993), conservar la satisfacción de un consumidor es un aspecto crucial, ya que de ello depende el crecimiento de las ventas de una empresa. Las perspectivas de los clientes son significativas. Cabe destacar que el descontento de los clientes no implica que la calidad de la mercancía o la instalación sea deficiente; con frecuencia, se atribuye a que las expectativas de los clientes son superiores en relación con la mercancía o la instalación.

El usuario, según Oliver (2012), el consumidor es percibido como la persona que necesita o demanda los servicios de una empresa. Dicha

necesidad puede surgir tanto interna como externamente, lo que convierte a la persona en un cliente potencial cuando sus necesidades dictan la solución o satisfacción de su deseo o curiosidad. En consecuencia, las empresas tratan de satisfacer todas las demandas de sus clientes formulando estrategias y alcanzando sus objetivos.

Según la definición de Kotler (1997), la satisfacción del cliente está vinculada a la satisfacción de las demandas que el cliente comunica y, si el producto o servicio adquirido genera respuestas agradables, puede conducir a la fidelización del cliente.

✓ **Dimensiones de la variable Satisfacción del cliente**

Según Cantú (2001), la accesibilidad asistencial es la pronta utilización de los servicios ofrecidos por la localidad con la intención de mejorar persistentemente los resultados de la administración, garantizando la prestación de asistencia con una reacción rápida y conveniente, sin comprometer la calidad.

• **Dimensión 1: Acceso a la atención.**

La deficiente calidad de los recursos y el posicionamiento desfavorable del centro de atención al público provocan el descontento de ambas partes: los ciudadanos insatisfechos con la insuficiencia de los servicios prestados en materia de seguridad y salubridad, y el municipio que carece de los medios necesarios para cumplir con sus obligaciones. A la inversa, el Municipio se enfrenta a la escasez de recursos para cumplir con sus obligaciones (Cantú, 2001).

• **Dimensión 2: Trato al usuario.**

El municipio ha adoptado la noción de conducta apropiada en sus operaciones, reconociendo que los servicios deben adaptarse para satisfacer las necesidades únicas de la comunidad. Es imperativo que los usuarios sean tratados con compasión y se les reconozcan sus derechos legales, sin que su dignidad se vea comprometida o empeorada (Cantú, 2001).

- **Dimensión 3: Recomendación.**

Demuestra una fuerte asociación con la evaluación de la satisfacción general (Cantú, 2001).

- **Dimensión 4: Expectativas.**

Cada individuo establece comparaciones entre las características de su entorno, ya sean pesimistas u optimistas, lo que da lugar a una anticipación y a una evaluación que va desde las experiencias emocionales a las intelectuales y, por tanto, a la creación de juicios basados en las distinciones de acuerdo con sus experiencias personales.

- **Dimensión 5: Satisfacción global.**

La percepción de la atención primaria y los comentarios de los consumidores son elementos cruciales que contribuyen a la formación de un sistema de gestión de la calidad, que se considera importante para determinar la correlación entre la atención prestada y la satisfacción general de los clientes.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. *Habilidades administrativas***

Según Vásquez (2016), para mejorar las decisiones de gestión es imprescindible y necesario emplear análisis de ratios financieros, técnicas de gestión y herramientas para evaluar el servicio ofrecido al cliente. Esto no solo optimiza la toma de decisiones, sino que también ayuda a una gestión presupuestaria eficaz, fortaleciendo a las empresas de la industria hotelera. En consecuencia, los directivos deben adquirir mayor experiencia en el manejo de instrumentos financieros para mejorar su competitividad y garantizar la sostenibilidad del negocio en un mercado específico. El liderazgo eficaz, la inteligencia y la astucia también son necesarios para lograr resultados favorables y una gestión eficiente.

Dimensiones:

- Dimensión 1. Planificación.
- Dimensión 2. Organización.
- Dimensión 3. Dirección.
- Dimensión 4. Control.

### **2.3.2. Gestión administrativa**

Según Oliver (1993), garantizar la satisfacción del consumidor es un aspecto crucial, ya que repercute directamente en el crecimiento de las ventas de una empresa

Dimensiones:

- Dimensión 1. Acceso a la atención.
- Dimensión 2. Trata al usuario.
- Dimensión 3. Recomendación.
- Dimensión 4. Expectativas.
- Dimensión 5: Satisfacción global.

### **2.4. Definición de términos básicos**

- **Administrador**

Es alguien que, a pesar de enfrentarse a retos, persiste en ser inventivo y original a la hora de encontrar soluciones a diversos problemas y obstáculos.

- **Conflicto**

Es un componente de la existencia cotidiana de los individuos, sin embargo, el aspecto crucial es comprender cómo afrontarlos y poseer la percepción cognitiva adecuada para anticiparse a las posibles situaciones para resolverlas de manera oportuna, eficaz y eficientemente.

- **Creativo**

Rápido, eficaz y capaz de plantear alternativas

- **Desempeño eficiente**  
Cada empleo requiere experiencia, competencia y un comportamiento adecuado para lograr el objetivo de la organización.
- **Destrezas**  
Están agrupadas con el liderazgo, es por esto, que todos los profesionales deben alcanzar un cierto nivel para el desarrollo de las competencias para poder convertirse en líderes más efectivos
- **Directivo**  
Aquella persona capaz que tiene la capacidad de convertir los retos existentes en el entorno en oportunidades.
- **Ejecutivo eficaz**  
Es la persona responsable de supervisar una organización al inicio de las operaciones en la empresa.
- **Habilidad**  
El éxito de una organización depende de la capacidad del individuo para comprometerse, inspirar, asignar tareas e idear tácticas que culminen en una resolución innovadora mediante una colaboración eficaz
- **Habilidades directivas**  
Hay varios rasgos que son esenciales para el triunfo de la organización.
- **Habilidades administrativas**  
Las capacidades que necesita un directivo para llevar a cabo tareas de gestión y liderazgo dentro de una organización específica.
- **Liderazgo**  
Tener la habilidad de expresar las ideas de una mejor forma.
- **Optimista**  
Ayuda a transformar los retos en oportunidades para afrontar cualquier dificultad con la mentalidad más positiva.

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Las habilidades administrativas se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE1 La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

HE2 La organización se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

HE3 La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

HE4 El control se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

#### **3.2. Definición conceptual de las variables**

##### **3.2.1. VX: Habilidades administrativas**

Según Vásquez (2016), emplear herramientas que evalúen indicadores financieros, junto con técnicas de gestión y atención al cliente, es imprescindible para mejorar los juicios gerenciales. Este enfoque no solo optimiza la toma de decisiones, sino que también refuerza la gestión financiera de la industria hotelera.

##### **3.2.2. VY: Satisfacción del cliente**

Según Naranjo (2015), garantizar la satisfacción del cliente es crucial, ya que determina el nivel de servicio ofrecido por una empresa.



**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de variable Satisfacción del cliente*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	MÉTODO Y TÉCNICA
Satisfacción del cliente	Mantener satisfecho al consumidor es un punto relevante, ya que de ello depende el incremento de las ventas de un establecimiento (Naranjo, 2015).	Satisfacción del cliente evalúa a través de cinco dimensiones: Acceso a la atención Trata al usuario Recomendación Expectativa Satisfacción global. Con un cuestionario de 35 ítems cuya valoración es: Mucho mejor (5), casi mejor (4), a veces mejor (3), peor (2) y mucho peor (1).	Acceso a la atención Trata al usuario Recomendación Expectativa Satisfacción global	- Comunicación - Atención - Puntualidad - Evaluación - Respeto - Buen trato - Información rápida - Limpieza - Eficiencia - Eficacia - Amabilidad - Respeto - Atención rápida - Satisfacción - Buen impacto	ESCALA: Ordinal Mucho mejor (5), casi mejor (4), a veces mejor (3), peor (2) y mucho peor (1)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

## IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

### 4.1. Diseño metodológico

#### 4.1.1. Tipo de investigación

El estudio es de tipo básico, según Palella y Martins (2006) manifiestan que, este tipo se refiere a indagar y abordar conocimientos nuevos, de una realidad concreta, asimismo, se presenta y genera definiciones de las variables a estudiar, Valderrama (2016), destaca que la característica fundamental de este tipo de investigación es su dependencia del marco teórico, que orienta la formulación de nuevos conocimientos a partir de las teorías existentes.

#### 4.1.2. Diseño de investigación

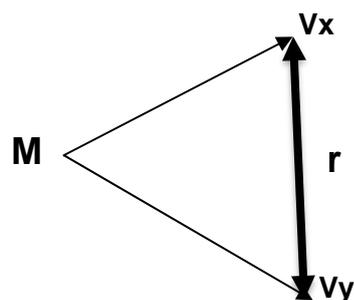
Para Hernández, et al. (2014), no experimental. Se utilizó instrumentos de medición que son confiables y seguros, y se aplicó a la población, para luego obtener una base de datos que después fue procesado, para elaborar las conclusiones

### 4.2. Método de investigación

Para Sánchez y Reyes (2015) el método es hipotético deductivo, se resuelven las preguntas y se prueban la hipótesis, a través de los instrumentos de investigación para recolectar los datos, y después analizarlos mediante la utilización de la estadística.

Nivel, el nivel de investigación es correlacional, ya que presenta como fin verificar el grado de relación o asociación que presentan dos o más variables, dentro de una muestra o contexto determinado (Díaz, 2009).

Se muestra el esquema del nivel correlacional.



Dónde:

M: Muestra considerada para el estudio

Vx: Habilidades administrativas

Vy: Satisfacción del cliente

r: Representa la relación que existe entre Vx y Vy.

#### **4.3. Población y muestra**

##### **4.3.1. Población**

Bernal (2010), destaca que la población para la investigación se define en función del entorno y de los rasgos compartidos. Esto implica que los individuos seleccionados poseen ciertos atributos comparables, y el objetivo es extraer conclusiones a partir de ellos. Por lo tanto, la población de la investigación estará conformada por 190 clientes de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa.

##### **4.3.2. Muestra**

Es considerada una pequeña parte de la población, en este caso serán 127 clientes de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa. La muestra se calcula con la fórmula propuesta por Arkin y Colton (1995) donde  $N= 190$ ,  $Z= 1.96$ ,  $d= 0.05$ ,  $P = Q = 0.5$ .

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (190 * 1,96^2 * 0.5 * 0.5) / (0.5 * 0,5 (190 -1) + (1. 96^2 * 0.5 * 0.5)) = 127.35.$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 127.

n= número de elementos de la muestra.

N= número de elementos de la población.

P= Probabilidad que una parte de la población esté incluida en la muestra.

Q= Probabilidad que una parte de la población no esté incluida en la muestra En este caso  $P = Q = 0.5$ .

Z= Nivel de significancia,  $Z = 1.96$ .

d = error estándar de medición (mide la precisión o confiabilidad de los resultados muestrales).

#### **4.3.3. Muestreo**

El muestreo aleatorio simple, dado a que todos los individuos o elementos de la población son elegidos de forma aleatoria y cada uno de ellos tienen la probabilidad de integrarse a la muestra (Carrasco, 2016, p. 241)

#### **4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

El presente trabajo de investigación será desarrollado en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa en el año 2023.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

##### **4.5.1. Técnicas**

La técnica que se utilizo es la encuesta, es el conjunto de ítems para obtener data en base a las características de la variable a encuestar Sampieri (2011). ya que servirá para recolectar los datos de los clientes de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa.

##### **4.5.2. Instrumentos**

El instrumento es el cuestionario caracterizado como el acto de recoger los puntos de vista de los encuestados a través de un conjunto de preguntas, que posteriormente serán analizadas, Abrauch (1983), este método permite recoger información mediante preguntas presentadas en un papel ya sea físico o virtual y estas serán entregadas a cada trabajador para que puedan responderlas. Por lo que, se utilizaron cuestionarios para cada variable, siendo estas aplicadas de manera presencial, los cuales son:

El primer Instrumento: cuestionario de habilidades administrativas, consta de 32 ítems, que están divididas en cuatro dimensiones: planificación. Organización, dirección y control. Los ítems tienen una escala de 5 opciones

a responder: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

El segundo instrumento: Cuestionario de satisfacción del cliente Consta de 35 ítems, que están divididas en cinco dimensiones: acceso a la atención, trata al usuario, recomendación, expectativa y satisfacción global. Los ítems tienen una escala de 5 opciones a responder: (1) mucho peor; (2) peor; (3) a veces mejor; (4) casi mejor y (5) mucho mejor.

#### **4.5.3. *Válidez***

Iraossi (2011), menciona que la validez se proporciona con el grado en que la herramienta es capaz de graduar la variable de estudio, se decide con el procedimiento de juicio profesional, en el que se utiliza la opinión de profesionales con experiencia en el lugar. Los expertos que dieron su opinión de los instrumentos son válidos y aplicables.

#### **4.5.4. *Confiabilidad***

Se logra cuando se obtienen resultados similares en aplicación repetida del instrumento. Salinas (2016). Se mide por medio de repeticiones de los fenómenos indagados, en donde mientras más se realicen en secuencia más fiable será su aplicación. Empleando el Alfa de Cronbach en la prueba piloto, la misma que contó con la participación de 30 clientes de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, el instrumento uso la escala de Likert (politómicas), luego se pasó a Excel para finalmente procesarlo con programa SPSS Versión 25.0.

#### **4.6. *Análisis y procesamiento de datos***

La presente investigación utilizará el análisis estadístico de una muestra aleatoria compuesta por 127 clientes de Perú Belmond Hotels S. A. La relación estadística entre las variables habilidades administrativas y la satisfacción del cliente se medirá mediante la administración de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman. Los datos serán procesados utilizando el software SPSS 25 para Windows, lo que nos permitirá dilucidar la asociación entre las habilidades administrativas y sus facetas, a saber, planificación, organización, gestión y control, con la satisfacción del cliente.

#### **4.7. Aspectos éticos en Investigación**

El proyecto en curso, se mantendrá inalterado el escenario existente en el que se desarrolla la investigación. Asimismo, los sujetos del estudio, es decir, los clientes de Perú Belmond Hotels S. A., han sido debidamente notificados y han otorgado su autorización para el acceso a la información. La investigación se basa en un retrato exacto de la situación existente, y los factores bajo escrutinio no representan ningún peligro potencial para el bienestar mental o físico de los colaboradores bajo revisión.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

#### 5.1.1. Variable: Habilidades administrativas

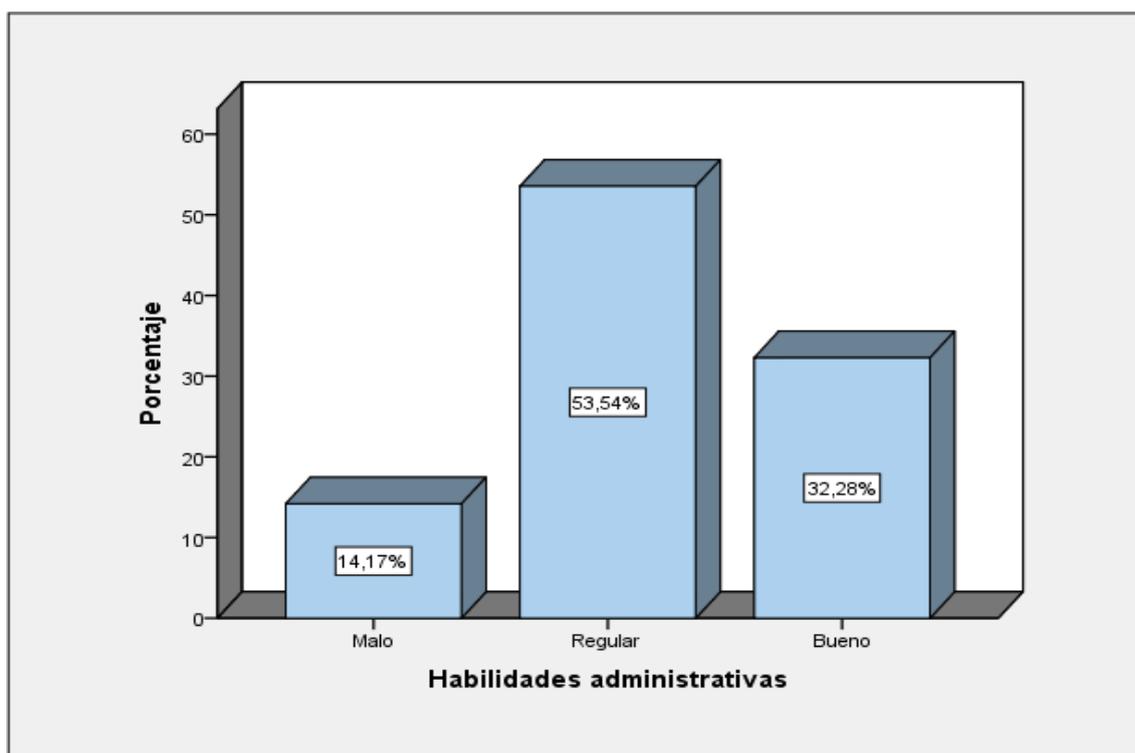
Tabla 3

*Distribución de frecuencias y porcentajes de Habilidades administrativas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	14,2
Media	68	53,5
Alta	41	32,3
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

Figura 1

*Niveles de Habilidades administrativas*



En la tabla 3 y figura 1 el 18(14.2%) de clientes encuestados en habilidades administrativas perciben un nivel malo, el 68(53.5%) un nivel regular y el 41(32.3%) un nivel bueno, los resultados orientan que la mayoría de clientes, manifiestan un nivel regular la calidad de atención en el hotel.

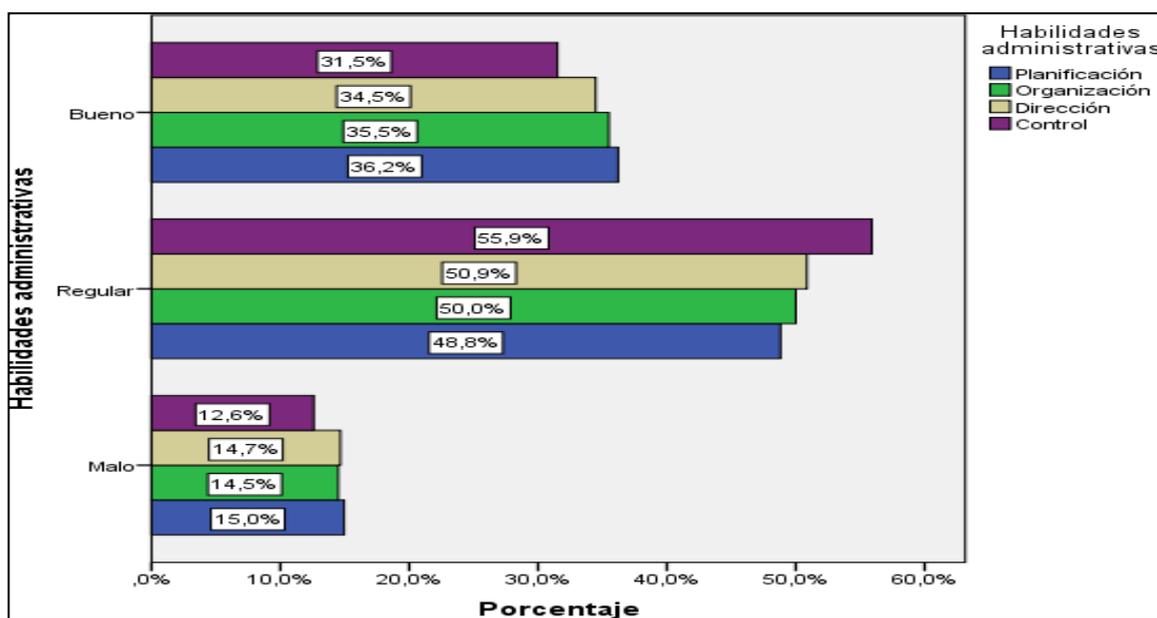
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de Habilidades administrativas*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Planificación	Malo	19	15,0%
	Regular	66	52,0%
	Bueno	42	33,1%
Organización	Malo	17	13,4%
	Regular	63	49,6%
	Bueno	47	37,0%
Dirección	Malo	19	15,0%
	Regular	65	51,2%
	Bueno	43	33,9%
Control	Malo	16	12,6%
	Regular	71	55,9%
	Bueno	40	31,5%

**Figura 2**

*Niveles de las dimensiones de Habilidades administrativas*



Lo presentado en la tabla 4 y la figura 2, en la dimensión planificación un 19(15,0%) los clientes consideran como en el nivel malo, mientras que el 66(52,0%) el nivel regular y finalmente para el 42(33,1%) de los encuestados como en el nivel bueno, Esta percepción sugiere que la planificación de las competencias directivas se sitúa en un nivel medio. En la dimensión

organización un 17(13,4%) de los clientes consideran como en el nivel malo, mientras que el 63(49,6%) el nivel regular y finalmente para el 47(37,0%) de los encuestados como en el nivel bueno, la percepción presentada permite considerar que la organización de habilidades gerenciales se encuentran en un nivel regular, en la dimensión dirección un 19(15,0%) los clientes consideran como en el nivel malo, mientras que el 65(51,2%) el nivel regular y finalmente para el 43(33,9%) de los encuestados como en el nivel bueno, Esta percepción sugiere que las capacidades de gestión se sitúan en un nivel moderado y en la dimensión control un 16(12,6%) los clientes consideran como en el nivel malo, mientras que el 71(55,9%) el nivel regular y finalmente para el 40(31,5%) de los encuestados como en el nivel bueno. Esta percepción sugiere que las capacidades de planificación y gestión se sitúan en un nivel medio.

### 5.1.2. Variable: Satisfacción del cliente

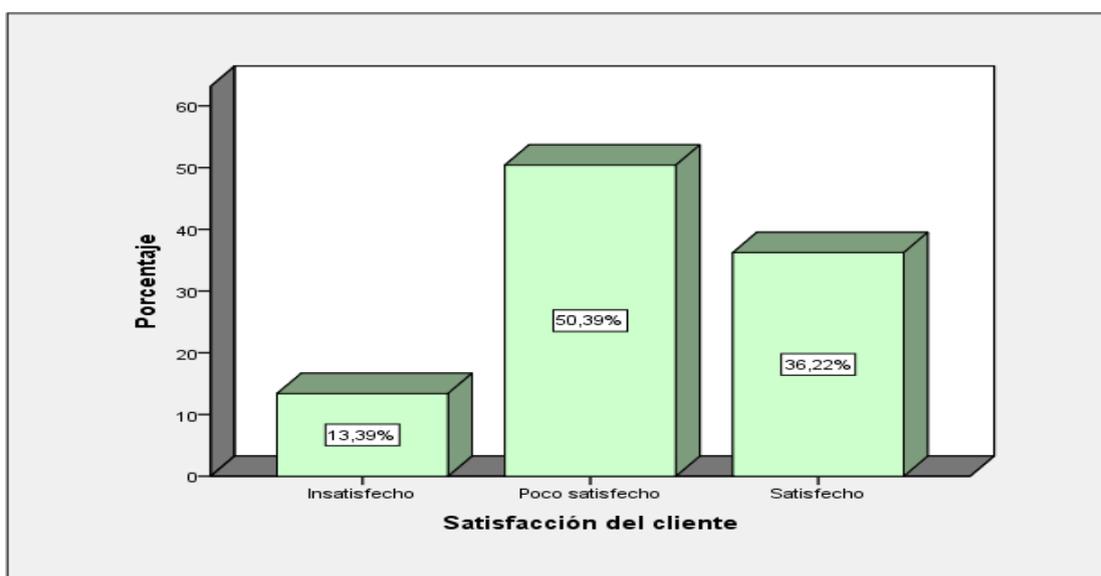
**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias de Satisfacción del cliente*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfecho	17	13,4
Poco satisfecho	64	50,4
Satisfecho	46	36,2
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

**Figura 3**

*Niveles de Satisfacción del cliente*



Lo mostrado en la tabla 5 y la figura 3, en satisfacción del cliente un 17(13,4%) de los clientes consideran como en el nivel insatisfecho, mientras que el 64(50,4%) el nivel poco satisfecho y finalmente para el 46(36,2%) de los encuestados como en el nivel satisfecho. Esta percepción sugiere que la satisfacción del cliente se sitúa en un nivel poco satisfecho.

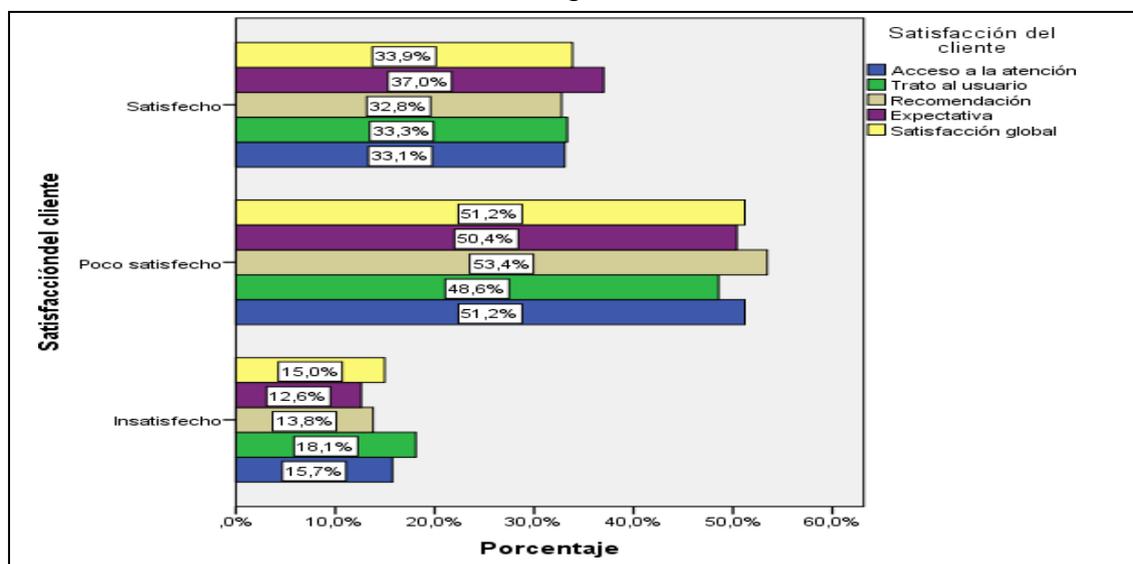
**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de Satisfacción del cliente*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Acceso a la atención	Insatisfecho	20	15,7%
	Poco satisfecho	65	51,2%
	Satisfecho	42	33,1%
Trata al usuario	Insatisfecho	21	16,5%
	Poco satisfecho	62	48,8%
	Satisfecho	44	34,6%
Recomendación	Insatisfecho	18	14,2%
	Poco satisfecho	68	53,5%
	Satisfecho	41	32,3%
Expectativa	Insatisfecho	16	12,6%
	Poco satisfecho	64	50,4%
	Satisfecho	47	37,0%
Satisfacción global	Insatisfecho	19	15,0%
	Poco satisfecho	65	51,2%
	Satisfecho	43	33,9%

**Figura 4**

*Niveles de las dimensiones de gestión administrativa*



Lo mostrado en la tabla 6 y la figura 4 en la dimensión acceso a la atención un 20(15,7%) de los clientes consideran como en el nivel insatisfecho, mientras que el 65(51,2%) el nivel poco satisfecho y finalmente para el 42(33,1%) de los encuestados como en el nivel satisfecho, la percepción presentada permite considerar que acceso a la atención se encuentran en un nivel poco satisfecho, en el nivel trata al usuario un 21(16,5%) de los clientes consideran como en el nivel insatisfecho, mientras que el 62(48,8%) el nivel poco satisfecho y finalmente para el 44(34,6%) de los encuestados como en el nivel satisfecho, esta percepción sugiere que la trata al usuario se sitúan en un nivel poco satisfecho, en el nivel recomendación un 180(14,2%) de los clientes consideran como en el nivel insatisfecho, mientras que el 68(53,5%) el nivel poco satisfecho y finalmente para el 41(2,3%) de los encuestados como en el nivel satisfecho, la percepción presentada permite considerar que recomendación se sitúan en un nivel poco satisfecho, en el nivel expectativa un 16(12,6%) de los clientes consideran como en el nivel insatisfecho, mientras que el 64(50,4%) el nivel poco satisfecho y finalmente para el 47(37,0%) de los encuestados como en el nivel satisfecho, esta percepción sugiere que expectativas se sitúan en un nivel poco satisfecho y en el nivel satisfacción global un 19(15,0%) de los clientes consideran como en el nivel insatisfecho, mientras que el 65(51,2%) el nivel poco satisfecho y finalmente para el 43(33,9%) de los encuestados como en el nivel satisfecho, esta percepción sugiere que satisfacción global se sitúan en un nivel poco satisfecho.

### **5.1.3. Pruebas de normalidad**

El Test de Kolmogorov-Smirnov, se aplica para una muestra mayor a 50 integrantes. ( $n > 50$ ).

Criterios:

Si  $\text{sig} > 0.05$  la muestra proviene de una población normal

Si  $\text{sig} < 0.05$  la muestra no proviene una población normal

**Tabla 7***Prueba de normalidad para  $n > 50$* 

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades administrativas	,105	127	,001
Planificación	,125	127	,000
Organización	,120	127	,000
Dirección	,177	127	,000
Control	,134	127	,000
Satisfacción del cliente	,132	127	,000
Acceso a la atención	,129	127	,000
Trata al usuario	,144	127	,000
Recomendación	,129	127	,000
Expectativa	,138	127	,000
Satisfacción global	,129	127	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se evidencia que  $\text{sig} < 0,05$ , además la totalidad poblacional no corresponde a algo normal; por lo que, el contraste de dicha hipótesis se llevará a cabo por medio del Rho de Spearman.

## 5.2. Resultados inferenciales

### 5.2.1. Hipótesis general

Ho: Las habilidades administrativas no se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

H1: Las habilidades administrativas se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

#### Criterios de evaluación

Si  $\text{sig} > 0,05$  aceptar Ho

Si  $\text{sig} < 0,05$  rechazar Ho

Estadística de prueba. Se aplicó correlación rho de Spearman por ser las variables categóricas y su medición ordinal.

**Tabla 8**

*Correlación: Habilidades administrativas y satisfacción del cliente*

Correlaciones			Habilidades administrativas	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Habilidades administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	127	127
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	127	127

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

Habilidades administrativas y satisfacción del cliente están correlacionados muy altamente ( $r_s = ,947$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

### 5.2.2. Hipótesis específicas

- **Hipótesis específica 1**

Ho: La planificación no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

H1: La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

**Tabla 9**

*Correlación: Planificación y satisfacción del cliente*

Correlaciones			Planificación	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	127	127
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	127	127

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

Planificación de habilidades administrativas y satisfacción del cliente están correlacionados muy altamente ( $r_s = ,812$ ,  $p = .000 < 0,05$ )

- **Hipótesis específica 2**

Ho: La organización no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

H1: La organización se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

**Tabla 10**

*Correlación: Organización y satisfacción del cliente*

Correlaciones		Organización	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Organización	1,000	,736**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	127	127
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	,736**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	127	127

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

Organización de habilidades administrativas y satisfacción del cliente están correlacionados altamente ( $r_s = ,736$ ,  $p = .000 < 0,05$ )

- **Hipótesis específica 3**

Ho: La dirección no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

H1: La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

**Tabla 11***Correlación: Dirección y satisfacción del cliente*

Correlaciones			Dirección	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	127	127
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	127	127

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

Dirección de habilidades administrativas y satisfacción del cliente están correlacionados altamente ( $r_s = ,736$ ,  $p = .000 < 0,05$ )

- **Hipótesis específica 4**

Ho: El control no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

H1: El control se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.

**Tabla 12***Correlación: Control y satisfacción del cliente*

Correlaciones			Control	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	127	127
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	127	127

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

El control de habilidades administrativas y satisfacción del cliente están correlacionados altamente ( $r_s = ,859$   $p = .000 < 0,05$ ).

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de las hipótesis con los resultados

La hipótesis de estudio para la contratación se convierte en hipótesis estadística que tiene dos componentes: Hipótesis nula ( $H_0$ ) e hipótesis alterna ( $H_1$ ). Es significativo la prueba de hipótesis obtenida con el software SPSS Versión 25; Es significativo que las habilidades administrativas y satisfacción del cliente están relacionados fuertemente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa., 2023 ( $r_s = .947$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). El objetivo de los procedimientos de Habilidades Administrativas ha sido promover la participación ciudadana mediante el establecimiento de sistemas institucionales que faciliten la democratización de la toma de decisiones. Existen diversos métodos que pueden emplearse con este fin, teniendo en cuenta las circunstancias de una nación. En consecuencia, en algunos casos, el resultado de la correlación de habilidades administrativas basada en este principio ha dado lugar a una mejora de la calidad del servicio en determinados aspectos de la gestión. Sin embargo, en otros casos, se ha encontrado con una oposición que obstaculiza una administración competente y fructífera.

En relación con la hipótesis 1, los resultados sugieren una correlación significativa entre las habilidades administrativas en la planificación y satisfacción del cliente ( $r_s = .812$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Uno de los obstáculos a los que hay que hacer frente durante este proceso es garantizar que la calidad de los servicios hoteleros se mantenga intacta al transferir las responsabilidades administrativas. Para evitar cualquier problema, deben aplicarse diversos mecanismos, como una planificación meticulosa. Es pertinente reconocer que algunas iniciativas de descentralización en países en vías de desarrollo han encontrado dificultades en su ejecución. Por lo tanto, ciertos requisitos previos, como una planificación eficaz, son esenciales para el éxito de las reformas en este ámbito. Esto garantizará que el nivel local tenga la misma capacidad de crecimiento y desarrollo que el nivel nacional.

Ahora bien, para la hipótesis específica 2, la organización de habilidades administrativas y satisfacción del cliente resultados sugieren una

correlación significativa ( $r_s = ,736$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). En la era actual, la población espera que los supervisores de hoteles muestren dotes de liderazgo que les permitan abordar los problemas rutinarios. El público en general busca un anfitrión que sea accesible pero que posea unas cualidades de liderazgo excepcionales. No obstante, es imperativo que el personal del sector hotelero esté formado y capacitado para que las empresas hoteleras puedan desempeñar sus responsabilidades con eficacia y ofrecer servicios superiores, lo que en última instancia conduce a la satisfacción del cliente.

Con respecto a la hipótesis específica 3, La dirección de habilidades administrativas y satisfacción del cliente sugieren una correlación significativa ( $r_s = ,736$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Asimismo, debe tenerse en cuenta que, si los resultados no son los esperados, las reformas basadas totalmente en los trabajos en grupos pueden perder el apoyo del público. Es importante establecer que la organización de los trabajos del servicio hotelero constituye un reto mayor en términos de introducción de modificaciones en organizaciones que tienen una identificación y funciones consolidadas.

Por consiguiente, respecto a la hipótesis específica 4: El control de habilidades administrativas y satisfacción del cliente, los resultados sugieren una correlación significativa ( $r_s = ,859$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Se rescata la importancia del control en la gestión administrativa, aunque con una perspectiva que abarca no sólo las facetas técnicas, sino también una perspectiva humanista hacia la prestación de servicios de hotelería. Un mando bien estructurado es crucial para lograr los resultados previstos, lo que requiere no sólo modificaciones normativas, sino sobre todo un cambio en la ética dentro de las administraciones hoteleras.

## **6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

Según el contraste de la hipótesis general, se evidencia que las habilidades administrativas y satisfacción del cliente sugieren una correlación significativa ( $r_s = ,947$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Se adhieren Pereda y López (2019) realizó una investigación sobre “habilidades administrativas como ventaja competitiva en el sector público” de la provincia de Córdoba. La conclusión del

estudio fue la siguiente”. La investigación fue básica, con 546 participantes pertenecientes a 86 empresas, donde se evaluaron las habilidades de motivación, los valores, las habilidades interpersonales, las emocionales y las competencias. La conclusión fue que cada responsable de una corporación debe asegurarse de que sus empleados se sientan necesarios en la empresa, logrando una comunicación eficaz e inspiración para alcanzar los resultados previstos. En mi opinión, debería haber una normalización de los procedimientos de gestión de los documentos públicos. Además, la sistematización también es necesaria en el procedimiento gerencial.

En contraste de la hipótesis específica 1, se encontró que la planificación de habilidades administrativas y satisfacción del cliente sugieren una correlación significativa ( $r_s = .812, p = .000 < 0,05$ ). Se adhieren Jinyan SHI, Jiangheng YANG, Yanxi LI (2019) El propósito de este informe es ver la relación entre la posición de la red de suministro y el desempeño de la organización. Organizaciones de fabricación de existencias. Se enumeraron de 2013 a 2015, donde se elegirán como muestras iniciales, y las grandes redes de suministro de muestras se integrarán en una integración relacional y estructural. La ubicación de la red de suministro representada por la centralidad de la red y el agujero estructural con análisis de redes sociales, y la influencia de la posición de la red de suministro en el desempeño corporativo se examina con análisis de regresión múltiple MCO. Este documento analiza una posición en la red de suministro donde la organización se ve afectada en su desempeño. Cuanto mayor es la centralidad de la red, más ricos son los agujeros estructurales y peor es el desempeño de la empresa. En conclusión, se sugiere que las organizaciones que tienen un alto nivel de centralidad o abundantes agujeros estructurales en sus redes de suministro obtendrán información, recursos y beneficios de control limitados y afrontarán grandes riesgos de negocio que pueden influir negativamente en su desempeño. Como resultado, estas empresas fortalecen los contactos con sus clientes y proveedores, por lo que es especialmente importante evaluar si están relacionados o son cercanos en su contribución al desempeño y eficiencia operativa de la empresa.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, se muestra que la organización de habilidades administrativas y satisfacción del cliente están correlacionados altamente ( $r_s = ,736$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Es similar a los estudios de: Cutipa (2019) enfocaron a las habilidades administrativas y compromiso organizacional, Colombia, Estudio tipo básico, no experimental y correlacional, con muestra de estudio de 80 trabajadores a los que se aplicó dos cuestionarios confiables y válidos según la opinión de los expertos. Conclusiones: Halló una correlación  $r_s = ,722$ . En este sentido, los jefes de cada área deben estar preparados para poder desenvolverse en sus funciones y dirigir a los trabajadores de su área, generando un buen desenvolvimiento de los trabajadores, y por ende podrían estar comprometidos con la organización. Por lo tanto, se observa que la GA podrían estar relacionadas de cierta manera con el compromiso organizacional, y es necesario su investigación, para que a su vez contribuya en el buen clima organizacional y a la sociedad en general.

Para la hipótesis específica 3, los resultados orientan que la dirección de habilidades administrativas y satisfacción del cliente, los resultados sugieren una correlación significativa ( $r_s = ,842$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Es similar a los estudios de: Ayona y Fajardo (2019) titulado "Habilidades administrativas y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019". De acuerdo a los participantes fueron un total de 70, los cuales fueron escogidas aleatoriamente, logrando entrevistar a cada uno de ellos, además contando con una correlación  $r_s = 0.587$  entre liderazgo y gestión pública. Es vital tener en cuenta que varios de los estudios de control de lugares internacionales en crecimiento han tenido problemas para materializarse, por lo que hay algunas situaciones que son esenciales para realizar reformas acertadas en este ámbito, entre las que se incluye asegurarse de que existe el mismo potencial de mejora en el ámbito local que en el nacional.

En relación a la hipótesis específica 4, se evidencia que el control de habilidades administrativas y satisfacción del cliente resultados sugieren una correlación significativa ( $r_s = ,859$ ,  $p = .000 < 0,05$ ). Es similar el estudio en su artículo sobre habilidades administrativas y calidad del servicio en Los Olivos

2017, Flores (2017) explora la conexión entre estos dos factores. Para la realización de la encuesta se solicitó la participación de todos los empleados del turno de mañana del municipio de Los Olivos, resultando una muestra de 60 usuarios. La investigación empleó un modelo descriptivo correlacional con un diseño transversal no experimental. Se utilizó una encuesta y un cuestionario compuesto por 20 ítems. Los resultados de la Rho de Spearman indicaron una alta correlación positiva de 0,754 entre las capacidades administrativas y la calidad del servicio. Por lo tanto, se puede concluir que las habilidades administrativas están relacionadas con la calidad del servicio en Los Olivos 2017.

### **6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.**

Dicho estudio busca obtener información importante que ayudará a Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023 a la corrección de los desajustes y crecimiento de los niveles, por lo cual permita aparecer en la región Arequipa, tratando de emplear diferentes estrategias y técnicas administrativas para ganar seguridad y credibilidad en las diferentes etapas del proceso de administración. No obstante, desarrollar servicios locales y otros nacionales que permitan fortalecerse, alcanzando la estabilidad financiera y permitiendo someterse integralmente a los clientes y socios, manteniendo los principios éticos y morales. Por ello, consideramos crucial que Perú Belmond Hotels S.A. dilucide o exponga los criterios que permitan la ejecución y evaluación precisa de las operaciones, ya sea que se trate de una táctica o de una vía de desarrollo. Por ello, consideramos que el aspecto administrativo a mejorar no radica en las nociones exploradas o presentadas por Perú Belmond Hotels S.A., sino en las variables externas que inciden en la gestión hotelera en su conjunto, es decir, en los distintos objetivos de propietarios, personal y proveedores, que sean íntegros, competentes, con valores y éticos.

## VII.CONCLUSIONES

**Primera:** En la hipótesis general se concluye que, existe una relación significativa y muy alta entre las habilidades administrativas y la satisfacción del cliente, en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023. ( $r_s = ,947$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Segunda:** En la hipótesis específica 1 se concluye que, existe una relación significativa y muy alta entre la planificación de habilidades administrativas y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023. ( $r_s = ,812$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Tercera:** En la hipótesis específica 2 se concluye que, existe una relación significativa y muy alta entre la organización de habilidades administrativas y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023. ( $r_s = ,736$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Cuarta:** En la hipótesis específica 3 se concluye que, existe una relación significativa y muy alta entre la dirección de habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023. ( $r_s = ,842$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

**Quinta:** En la hipótesis específica 4 se concluye que, existe una relación significativa y muy alta entre el control de habilidades administrativas y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023. ( $r_s = ,859$ ,  $p = .000 < 0,05$ ).

## VIII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se aconseja al Gerente de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023, poner en descubierto las informaciones del estudio sobre habilidades administrativas y satisfacción del cliente. Asimismo, es necesario la implementación de un plan de capacitaciones hacia los trabajadores sobre los procesos administrativos de la organización y establecer medidas para reducir sus posibles efectos económicos en la organización. Por otra parte, se debe poner en marcha un plan de incentivos para garantizar la satisfacción de los clientes y su fidelización con la marca.

**Segunda:** Se aconseja al Gerente de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023, realizar una planificación para la adquisición de los recursos humanos, financieros y materiales indispensables para que las actividades se realicen de manera oportuna y eficiente. Asimismo, se tiene que precisar las rutas de acción para alcanzar los objetivos organizacionales, incluyendo el aumento de la satisfacción hacia los clientes.

**Tercera:** Se aconseja al Gerente de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023, hacer capacitaciones a sus trabajadores, focalizando sobre la adecuada distribución de las actividades administrativas y los diversos procesos para que pueda agilizar los trabajos en eficiencia y eficacia. Por otra parte, se debe procurar maximizar la calidad y satisfacción a los clientes en cada experiencia con la empresa.

**Cuarta:** Se aconseja al Gerente de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023, hacer capacitaciones a su personal administrativo en dirección de habilidades administrativas y brindar incentivos o recompensas por los logros de los trabajadores y hacia clientes potenciales del negocio. Es necesario que las asistencias a los programas de capacitación sean obligatorias, debiendo emitirse evaluaciones y certificados de aprobación/asistencia.

**Quinta:** Se aconseja al Gerente de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023, evaluar los resultados de la gestión administrativa y la

satisfacción ofrecida al cliente de manera programada. Es necesario contrastar las metas alcanzadas con los objetivos propuestos, implementando las acciones pertinentes para corregir ciertos obstáculos. También, se debe tener en consideración la evaluación de la eficiencia de los desembolsos requeridos para alcanzar con las metas empresariales.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, L. (2016). Conexión ESAN. Obtenido de La administración y organización en las empresas: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/03/la-administracion-yorganizacion-en-las-empresas/>
- Abrauch, L. M. (1983). Metodología de las ciencias sociales. Antología; México: enep Acatlán
- Arkin, H. y Colton, R. (1995). Tables for Statisticians. New York: Barnes & Noble.
- Alberca, P. & Parte, L. (2013). Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Volumen 19, Issue 2, May-August 2013, Pages 102-111. Recuperado 28 de marzo de 2022, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113525231200041X>
- Aljobín, M. (2019). Habilidades administrativas para la mejora del control interno en el gobierno regional de Lambayeque - 2016. Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Ayona, A., & Fajardo, L. (2019). "habilidades administrativas y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019". Tesis de Pregrado. Universidad Autónoma de Ica, Chincha
- Bernal, B.A y Chanduy, D.S. (2022). Influencia de las habilidades administrativas en la gestión pública de la municipalidad distrital de Lagunas en el año 2020
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (2° ed.). México D. F., México: Pearson Educación de México, S. A. de C. V.
- Carrasco, D. (2016). Metodología de la Investigación Científica (Décima ed.). Lima: San Marcos E.I.R.L.

- Cutipa, A. (2019). Gestión administrativa y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Colombiana, durante el periodo 2018-II. *Revista Valor Agregado*, 2(1), 67-80
- Díaz, V. (2009). *Metodología formal de la investigación científica* (2ª ed), México: Limusa
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Educación
- Iraossi, G. (2011) *Metodología de la investigación* Santiago de Chile: Santillana
- Lino, M. A. (2021). *Habilidades administrativas y compromiso organizacional de una entidad pública, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58819>
- Naranjo R. (2015) *Habilidades administrativas en los líderes de las medianas empresas de Colombia*. *Revista científica Pensamiento y Gestión*. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/7703>
- Parella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa* (2º ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. FEDUPEL.
- Ramírez, J. I. (2018). Las habilidades administrativas una condición para una ejecución eficaz. *Revista Investigación y Negocios*, 11(17), 23–29. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372018000100004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372018000100004&lng=es&nrm=iso)
- Reyes, K. (2016). *Habilidades administrativas y desarrollo organizacional* (Estudio realizado con gerentes de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango).

Salinas, P (2016). Metodología de la investigación científica. Universidad de Los Andes Mérida. Venezuela.

Sampieri, R. (2011). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana

Sánchez, H y Reyes, C, (2015). Metodología de la investigación (6a° ed.).

México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Sergio A. B. (2015). Lecciones de economía para no economistas – 3ª edición. Academia. Recuperado 28 de marzo de 2022, de [https://www.academia.edu/34091882/LECCIONES\\_DE\\_ECONOMIA\\_P\\_A\\_RA\\_NO\\_ECONOMISTAS\\_3a\\_edicion](https://www.academia.edu/34091882/LECCIONES_DE_ECONOMIA_P_A_RA_NO_ECONOMISTAS_3a_edicion)

Valderrama, S. (2016). Metodología de la investigación. (4ª ed.). México: Limusa.

Vásquez, L.P. (2016) Impacto de las herramientas gerenciales frente a la toma de decisiones en el el sector hotelero, de la ciudad de Villavicencio. Universidad Nacional de colombia. 27

Vigo, D., et al (2021, 12 diciembre). Estrategias de reactivación y nuevas tendencias del sector hotelero durante la pandemia del Covid-19. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado 28 de marzo de 2022, de

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658572/Vigo\\_AD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658572/Vigo_AD.pdf?sequence=3&isAllowed=y) Recuperado 20 de marzo de 2022, de

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658572/Vigo\\_AD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658572/Vigo_AD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Whetten, D., & Cameron, K. (2020). Desarrollo de habilidades administrativas. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.00>

## ANEXOS

### - Matriz de consistencia

<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b>					
<b>Título: “Habilidades Administrativas y Satisfacción del cliente en Peru Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023”.</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable independiente</b>	<b>Variable independiente</b>	<b>Nivel de investigación</b>
¿Qué relación existe entre habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023?	Determinar la relación que existe entre habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.	Las habilidades administrativas se relacionan significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.	<b>VI: Habilidades administrativas</b>	<b>VI: Habilidades administrativas</b>	<b>Diseño de investigación</b>
			<b>DIMENSIONES</b>		
			Planificación	- Visión - Misión - Objetivos - Recursos - Servicios - Inversión	<b>Método de Investigación</b>
			Organización	- Estructura - Funciones - Sistematización - Capacitación - Desarrollo	
			Dirección	- Liderazgo - Desarrollo - Presupuesto	
Control	- Monitoreo - Feedback - Evaluación de resultados -	Hipotético deductivo			

<p>PE3 ¿Qué relación existe entre dirección y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023?</p> <p>PE4 ¿Qué relación existe entre control y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023?</p>	<p>dirección y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.</p> <p>OE4 Determinar la relación que existe entre control y la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.</p>	<p>en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.</p> <p>HE4 El control se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, 2023.</p>	<b>Variable dependiente</b>	<b>Variable dependiente</b>	<b>Población</b>
			<b>VD: Satisfacción del cliente</b>	<b>VD: Satisfacción del cliente</b>	190 clientes en Perú Belmond Hotels S. A.
			<b>DIMENSIONES</b>		<b>Muestra</b>
			Acceso a la atención	- Comunicación - Atención - Puntualidad	127 clientes en Perú Belmond Hotels S. A.
			Trata al usuario	- Evaluación Respeto Buen trato - Información rápida - Limpieza	<b>Técnica</b>
			Recomendación	- Eficiencia Eficacia	Encuesta
			Expectativa	- Amabilidad Respeto - Atención rápida - Satisfacción - Buen impacto	<b>Instrumento</b>
			Satisfacción global	- Satisfacción - Buen impacto	<b>Cuestionario</b>

- **Instrumentos validados**

• **Encuesta de habilidades administrativas**

Estimado cliente, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre habilidades administrativas. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

N°	VI: HABILIDADES ADMINISTRATIVAS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: PLANIFICACIÓN</b>					
1	Se cumple con los objetivos del plan de gestión de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa.					
2	Se informa al dirigente del cumplimiento de los objetivos estratégicos programados por Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa.					
3	Se siente complacido por el cumplimiento de la atención recibida.					
4	Se comunica al cliente de los recursos disponibles para su mejor atención.					
5	Se informa que los recursos disponibles de Perú Belmond Hotels S. A. provienen mayormente de los ingresos propios.					
6	Se brinda buenos servicios y de calidad de atención en Perú Belmond Hotels S. A.					
7	Se promueve un adecuado plan de gestión empresarial para mejorar la calidad de la prestación de servicios al cliente.					
8	Se elabora el presupuesto anual para los proyectos de mejora del Perú Belmond Hotels S. A.					
9	Se tiene conocimiento de los proyectos de mejora que ejecuta Perú Belmond Hotels S. A. en beneficio de los clientes.					
	<b>Dimensión 2: ORGANIZACIÓN</b>					

10	Se tiene conocimiento que Perú Belmond Hotels S. A. propicia la participación turística.					
11	Se informa promoviendo actividades de orientación para desarrollar en forma conjunta el turismo.					
12	Se cumple con desarrollar las actividades programadas en el Plan de Perú Belmond Hotels S. A.					
13	Se cumple con un programa anual de capacitación del personal administrativo en el Perú Belmond Hotels S. A.					
14	Se capacita al personal de Perú Belmond Hotels S. A para dar atención del cliente.					
15	Se proporciona las facilidades para el desarrollo profesional del personal administrativo de Perú Belmond Hotels S. A					
16	Se fomenta el desarrollo personal en valores, actitudes, relaciones y honradez como política de Perú Belmond Hotels S. A.					
17	Se garantiza un ambiente de desarrollo organizacional que permita al cliente sentirse a gusto con las atenciones que recibe.					
18	Se fomenta las buenas relaciones entre el personal administrado y los clientes de Perú Belmond Hotels S. A.					
	<b>Dimensión 3: DIRECCIÓN</b>					
19	Se informa sobre la política de gestión en Perú Belmond Hotels S. A hacia el logro de los objetivos de la gestión empresarial					
20	Se implementa el reconocimiento a los trabajadores de Perú Belmond Hotels S. A					
21	Se participa al personal de Perú Belmond Hotels S. A en el plan empresarial para su eficiente gestión.					
22	Se promueve los trabajos en equipo para obtener mejores resultados en Perú Belmond Hotels S. A					
23	Se realiza una buena gestión presupuestal para ejecutar el plan de gestión empresarial.					
24	Se contribuye a la gestión presupuestal de Perú Belmond Hotels S. A con la modernización de sus servicios públicos.					
	<b>Dimensión 4: CONTROL</b>					
25	Se realiza el monitoreo constante a las dependencias, para verificar el cumplimiento de las funciones y					

	actividades asignadas a su personal administrativo.					
26	Se utiliza el órgano de control interno de Perú Belmond Hotels S. A para supervisar las actividades ejecutadas por las diferentes dependencias del hotel.					
27	Se cumple con el órgano de auditoría interna de Perú Belmond Hotels S.A, con las normas y procedimientos establecidos para el buen funcionamiento del hotel.					
28	Se utilizan auditorías externas para evaluar el trabajo de los órganos de control de Perú Belmond Hotels S. A.					
29	Se cumple con el presupuesto en el desarrollo de las actividades del plan de gestión de Perú Belmond Hotels S. A					
30	Se elabora con eficiencia el presupuesto anual en los servicios brindados al cliente.					
31	Se realizan auditorías anualmente en Perú Belmond Hotels S. A.					
32	Se cumple oportunamente con el órgano de control interno de Perú Belmond Hotels S. A para un mejor seguimiento del Plan de gestión Hotelera.					

**Tomado de: Vásquez (2016)**

- **Encuesta de satisfacción del cliente**

Estimado trabajador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre satisfacción del cliente. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta.

<b>MP=Mucho peor</b>	<b>P=Peor</b>	<b>AVM=A veces mejor</b>	<b>CM= Casi mejor</b>	<b>MM=Mucho mejor</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>N°</b>		<b>MP</b>	<b>P</b>	<b>AVM</b>	<b>CM</b>	<b>MM</b>
	<b>VD: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>					
	<b>Dimensión 1: ACCESO A LA ATENCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Es fácil contactar por teléfono en Perú Belmond Hotels S. A.					
2	Le fue fácil conseguir la cita con el administrador.					
3	Las citas con los funcionarios son con puntualidad.					
4	Los servicios son oportunamente atendidos.					
5	La unidad /servicio realiza la labor esperada.					
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar al cliente.					
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.					
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?					
	<b>Dimensión 2: TRATO AL USUARIO</b>					
9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los funcionarios.					
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.					
11	Claridad con la que el personal le informa sobre su gestión.					
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos.					

13	El trato del personal con los usuarios es considerado yamable.					
14	Cuando acudo al Servicio/unidad sé que encontraré las mejores soluciones.					
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el servicio/unidad.					
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?					
	<b>Dimensión 3: RECOMENDACIÓN</b>					
17	Si un familiar lo necesitara ¿Les recomendaría a los administrativos de Perú Belmond Hotels S. A?					
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo en Perú Belmond Hotels S. A.					
19	He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
20	He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios de Perú Belmond Hotels S. A para facilitar su labor					
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como cliente					
	<b>Dimensión 4: EXPECTATIVAS</b>					
22	La atención que ha recibido en Perú Belmond Hotels S. A ha sido.					
23	Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas.					
24	El servicio /unidad informa de forma clara y comprensible a los clientes					
25	El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los clientes					
26	¿En términos generales Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?					
27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?					

28	La Información es suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención.					
	<b>Dimensión 5: SATISFACCIÓN GLOBAL</b>					
29	Marque la alternativa que con el grado de Satisfacción Global con la atención recibida en Perú Belmond Hotels S. A.					
30	El personal da una imagen de honestidad y confianza.					
31	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
32	He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas Perú Belmond Hotels S. A					
33	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal administrativo.					
34	La opinión de otros clientes sobre el servicio que brinda la Perú Belmond Hotels S. A es buena.					
35	Perú Belmond Hotels S. A da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los clientes.					

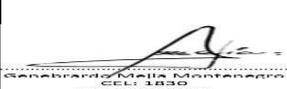
- **Certificados de validación de los instrumentos**

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante				Cargo e institución donde labora				Nombre del instrumento				Autor(a)(res) del instrumento										
Abner Chávez Leandro				Abner Chávez Leandro				Habilidades administrativas				Abner Chávez Leandro										
Título del estudio: "Habilidades Administrativas y Satisfacción del cliente en Peru Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023".																						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%		REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL		
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8		8	9
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9		9	1
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	90%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X	90%	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																			X	90%	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X	90%	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																			X	90%	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X	90%	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	90%	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			X	90%	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	90%	
													<b>PROMEDIO</b>				<b>90%</b>					
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación										<b>X</b>										
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
<b>20/12/22</b>		<b>22469265</b>								<b>962970907</b>												
<b>Lugar y fecha</b>		<b>DNI</b>				<b>Firma del experto</b>				<b>Teléfono</b>												

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante				Cargo e institución donde labora				Nombre del instrumento				Autor(a)(res) del instrumento										
Abner Chávez Leandro				Docente Universitario UNAC, UCV				Satisfacción del cliente				Docente Universitario UNAC, UCV										
Título del estudio: "Habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023"																						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIE NTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	90%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																				X	90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	90%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																				X	90%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	90%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X	90%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	90%
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	90%
															<b>PROMEDIO</b>		<b>90%</b>					
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación										<b>X</b>										
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
<b>20/12/22</b>				<b>22469265</b>								<b>962970907</b>										
<b>Lugar y fecha</b>				<b>DNI</b>				<b>Firma del experto</b>				<b>Teléfono</b>										

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante						Cargo e institución donde labora						Nombre del instrumento						Autor(a)(res) del instrumento				
Luis Alberto Núñez Lira						Docente Universitario UNMSM, UCV						Habilidades administrativas						Vásquez (2016)				
Título del estudio: "Habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023"																						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	90%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X	90%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																			X	90%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X	90%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																			X	90%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X	90%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	90%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			X	90%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	90%	
																			<b>PROMEDIO</b>		<b>90%</b>	
		<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>										Procede su Aplicación				<b>X</b>						
												Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones										
												Se adjuntan o procede su aplicación										
<b>21/12/22</b>						<b>08012101</b>						 Luis Alberto Núñez Lira						<b>964638264</b>				
<b>Lugar y fecha</b>						<b>DNI</b>						<b>Firma del experto</b>						<b>Teléfono</b>				

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																						
DATOS GENERALES:																						
Apellidos y nombres del informante				Cargo e institución donde labora				Nombre del instrumento				Autor(a)(res) del instrumento										
Luis Alberto Núñez Lira				Docente Universitario UNMSM, UCV				Satisfacción del cliente				Naranjo (2015))										
Título del estudio: "Habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023"																						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																						
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%		REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%			EXCELENTE 81-100%			SUB TOTAL				
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7		8	8	8	9
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8		8	9	9	1
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X	90%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																		X	90%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																		X	90%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																		X	90%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																		X	90%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																		X	90%		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		X	90%		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		X	90%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X	90%		
<b>PROMEDIO</b>																	<b>90%</b>					
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación										<b>X</b>										
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																				
		Se adjuntan o procede su aplicación																				
<b>21/12/22</b>				<b>10352960</b>								<b>952984562</b>										
<b>Lugar y fecha</b>				<b>DNI</b>				<b>Firma del experto</b>				<b>Teléfono</b>										

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS																							
DATOS GENERALES:																							
Apellidos y nombres del informante					Cargo e institución donde labora					Nombre del instrumento					Autor(a)(res) del instrumento								
Mejía Montenegro Genebrardo					Docente Universitario, UNMS					Habilidades administrativas					Vásquez (2016)								
Título del estudio: "Habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023"																							
ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																							
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL	
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9		
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1		
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																					X	90%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																					X	90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																					X	90%
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																					X	90%
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																					X	90%
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																					X	90%
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X	90%
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																					X	90%
9.METODOLÓGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	90%
		<b>PROMEDIO</b>																			<b>90%</b>		
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación										<b>X</b>											
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																					
		Se adjuntan o procede su aplicación																					
<b>14/01/23</b>					<b>09797698</b>										<b>965638263</b>								
<b>Lugar y fecha</b>					<b>DNI</b>					<b>Firma del experto</b>					<b>Teléfono</b>								

<b>INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS</b>																							
<b>DATOS GENERALES:</b>																							
Apellidos y nombres del informante						Cargo e institución donde labora						Nombre del instrumento						Autor(a)(res) del instrumento					
Mejía Montenegro Genebrardo						Docente Universitario, UNMS						Satisfacción del cliente						Docente Universitario, UNMS					
Título del estudio: "Habilidades administrativas y satisfacción del cliente en Perú Belmond Hotels S.A. Arequipa, 2023"																							
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN:</b>																							
<b>Coloque X el porcentaje, según intervalo</b>																							
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL	
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9		
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1		
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	90%	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	90%	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																				X	90%	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	90%	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																				X	90%	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	90%	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X	90%	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	90%	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	90%	
		<b>PROMEDIO</b>																			<b>90%</b>		
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>		Procede su Aplicación												<b>X</b>									
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																					
		Se adjuntan o procede su aplicación																					
<b>14/01/23</b>						<b>09797698</b>												<b>965638263</b>					
<b>Lugar y fecha</b>						<b>DNI</b>						<b>Firma del experto</b>						<b>Teléfono</b>					

- Base de datos

**Tabla 13**

*Base de datos de Habilidades administrativas*

Base datos: Habilidades administrativas																																
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32
1	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5
2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5
3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5
4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4
6	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
8	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5
9	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
10	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
11	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4
12	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2
13	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5
14	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5
15	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4
16	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
17	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4
18	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5
19	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
20	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5

21	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5
22	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
23	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5	
24	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	
25	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	3	
26	1	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5	5	
27	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	4	3	
28	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	
29	2	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5	4	
30	1	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	
31	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
32	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	
33	1	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1	4	2	5	5	3	1	2	5	5	3	5	4	
34	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
35	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	
36	3	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	
37	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	
38	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	
39	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
40	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	
41	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	
42	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
43	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	
44	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
46	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	
47	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	

48	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5
49	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5
50	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4
51	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
52	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4
53	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5
54	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
55	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5
56	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5
57	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
58	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5
59	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4
60	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	3
61	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5	5
62	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	4	3
63	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4
64	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5	4
65	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4
66	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
67	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5
68	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1	4	2	5	5	3	1	2	5	5	3	5	4
69	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
70	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4
71	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4
72	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3
73	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
74	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5

75	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
76	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
77	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4
78	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2
79	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5
80	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5
81	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4
82	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
83	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4
84	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5
85	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5
86	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5
87	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5
88	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
89	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4
90	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3
91	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
92	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5
93	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
94	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
95	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4
96	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2
97	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5
98	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
99	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5
100	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
101	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5

102	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4
103	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2
104	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5
105	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5
106	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4
107	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
108	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4
109	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5
110	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5
111	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5
112	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5
113	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
114	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4
115	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3
116	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
117	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5
118	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
119	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
120	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4
121	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2
122	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5
123	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
124	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5
125	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
126	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
127	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4

**Tabla 14**

*Base de datos de Satisfacción del cliente*

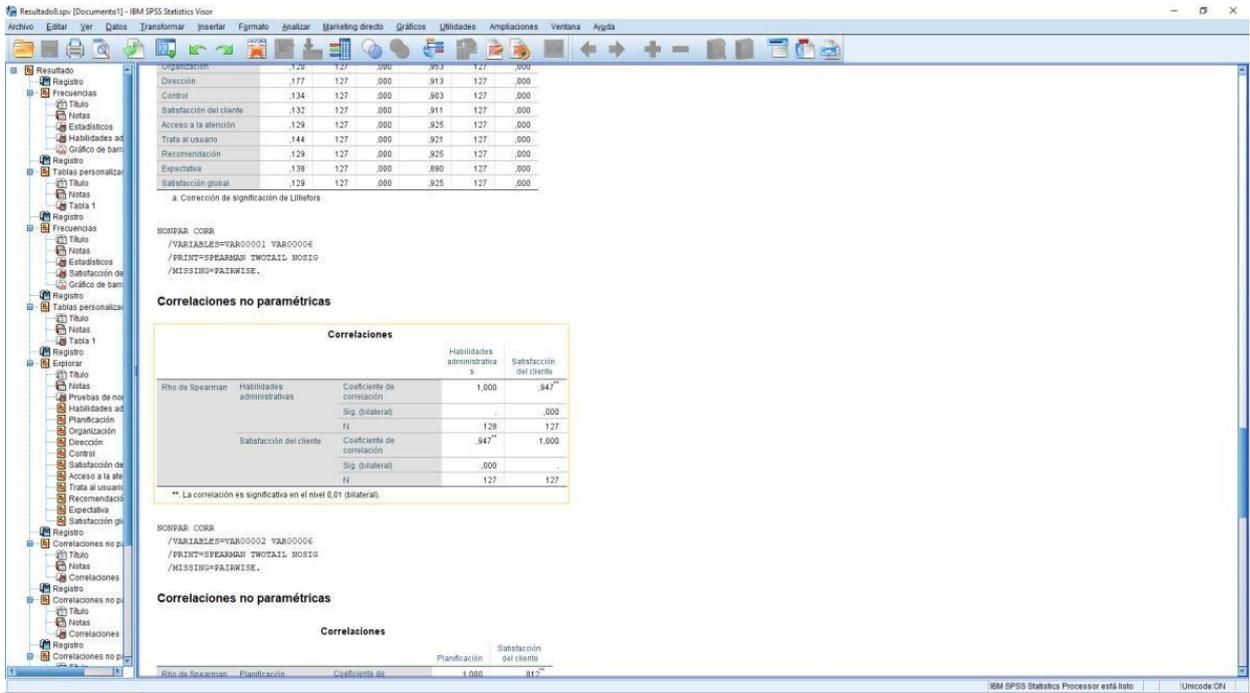
Base datos: Satisfacción del cliente																																			
N°	it 1	it 2	it 3	it 4	it 5	it 6	it 7	it 8	it 9	it1 0	it1 1	it1 2	it1 3	it1 4	it1 5	it1 6	it1 7	it1 8	it1 9	it2 0	it2 1	it2 2	it2 3	it2 4	it2 5	it2 6	it2 7	it2 8	it2 9	it3 0	it3 1	it3 2	it3 3	it3 4	it3 5
1	1	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	2	1	3	2	2
2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	2	5	5	3
3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	5	4	4
4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5
5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	3	1	4	2	5
6	1	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5
8	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	3	2	4	2	2
9	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5
10	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	
11	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	4	1	4	3	5
12	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	4	3
13	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	1	2	2	2
14	1	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	4	1	4	3	5
15	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	2	5	3	5
16	2	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5
17	1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	4	2	4	2	1
18	2	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3	2	4	5	5
19	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5
20	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	3	2	4	2	2

21	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5	2	4	3	1
22	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
23	1	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	2	3	4	3	5	
24	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	2	5	5	4	
25	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	2	3	4	2	5	
26	1	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2
27	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	3	2	4	2	5	
28	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	2	5	3	5	
29	2	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5	2	4	2	1	
30	1	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	
31	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
32	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	
33	1	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	2	5	5	1	4	2	5	5	3	1	2	5	5	3	5	1	4	2	5	
34	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
35	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	4	3	5	
36	3	1	4	5	3	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	2	1	3	2	2	
37	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	2	5	5	3	
38	3	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	5	4	4	
39	3	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
40	1	5	3	1	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	3	1	4	2	5	
41	2	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	
42	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	
43	3	4	5	5	3	4	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	3	2	4	2	2	

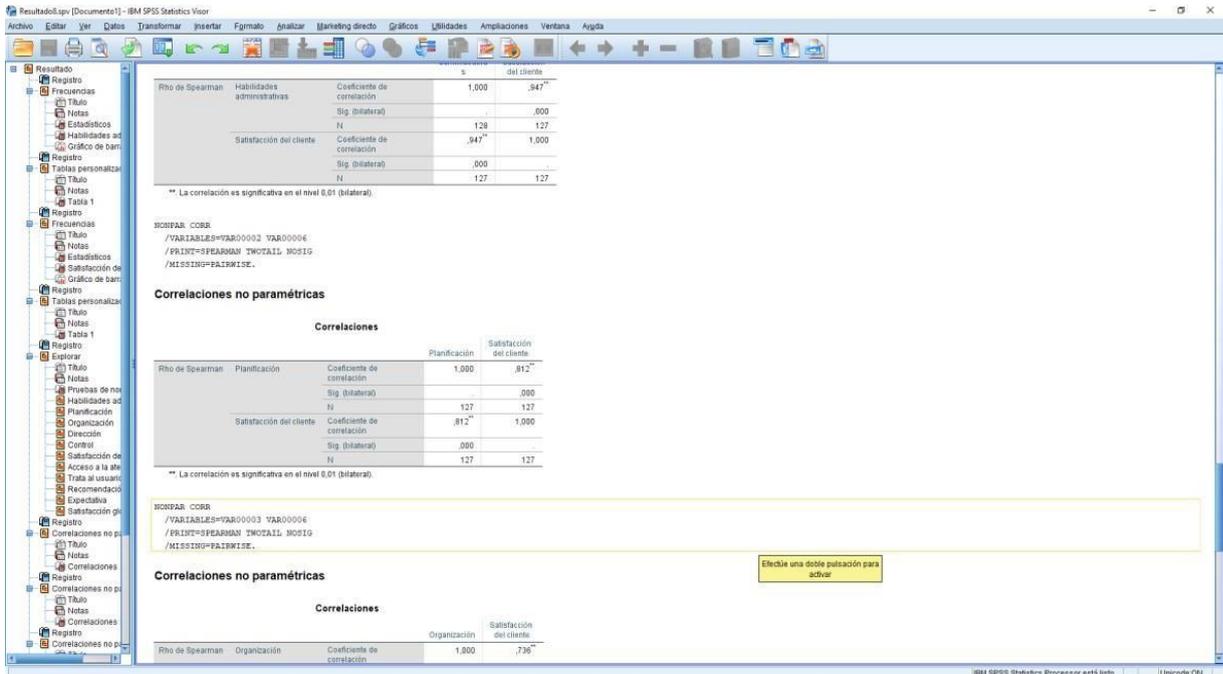
44	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5		
45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4		
46	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	4	4	1	4	3	5				
47	3	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	4	3
48	1	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	1	2	2	2
49	2	3	5	3	1	5	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	4	1	4	3	5
50	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	2	5	3	5
51	1	5	1	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5
52	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	4	2	4	2	1
53	3	3	3	1	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3	2	4	5	5
54	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5
55	3	3	4	1	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	3	2	4	2	2
56	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5	2	4	3	1
57	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5
58	3	5	5	4	3	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	2	3	4	3	5
59	2	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	2	5	5	4
60	1	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	2	3	4	2	5
61	2	2	4	3	4	1	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2
62	3	4	1	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	5	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	3	2	4	2	5
63	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	2	5	3	5
64	1	3	4	4	3	2	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	1	5	2	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5	2	4	2	1
65	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4

- Capturas de pantalla resultados inferenciales

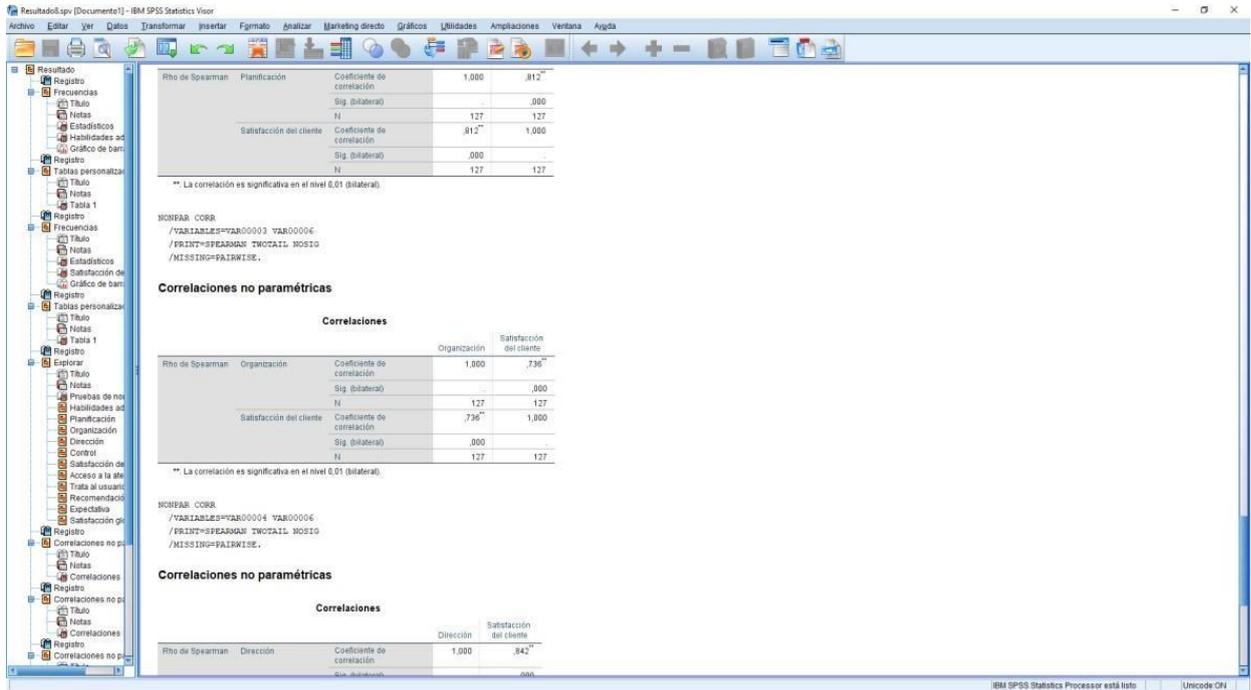
**Figura 5**  
*Hipótesis general*



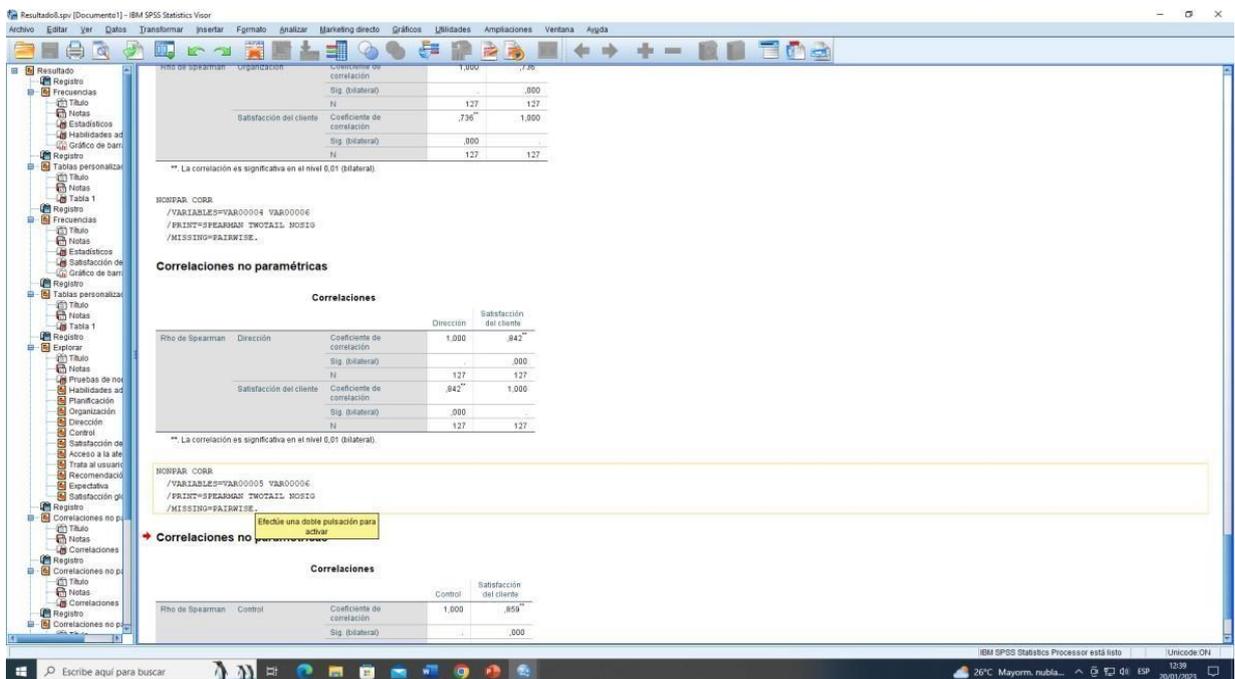
**Figura 6**  
*Hipótesis específica 1*



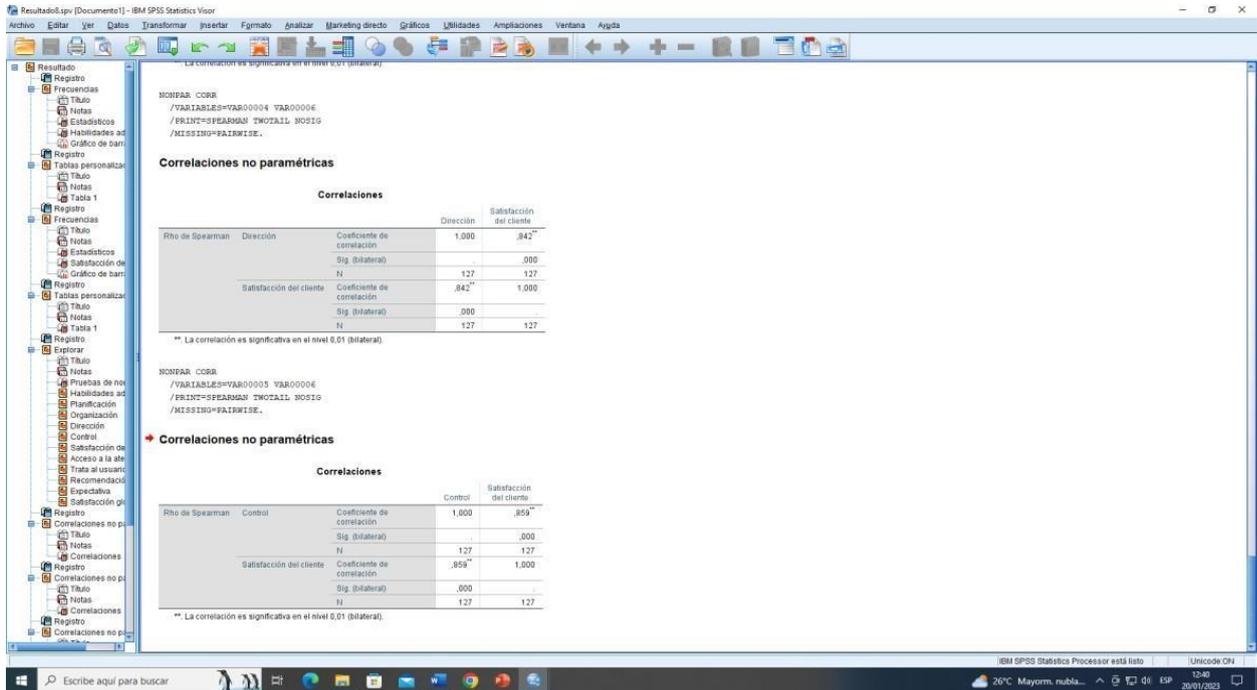
**Figura 7**  
*Hipótesis específica 2*



**Figura 8**  
*Hipótesis específica 3*



**Figura 9**  
*Hipótesis específica 4*



**- Prueba de confiabilidad**

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

**Tabla 15**  
*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

Para determinar el coeficiente de alfa de Cronbach se realizó en una prueba piloto de 30 clientes de Perú Belmond Hotels S. A. Arequipa, donde

los datos obtenidos se pasaron al programa SPSS 25, el cual nos dio como resultado: Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos.

**Tabla 16**

*Resultados de confiabilidad: planificación estratégica y gestión administrativa*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Habilidades administrativas	0,89	32
Satisfacción del cliente	0,93.	35.

La prueba piloto para los instrumentos, el alfa de Cronbach obtenido 0,89 y 0,93, evidencian Habilidades administrativas y satisfacción del cliente evidenciándose que ambas variables tienen una fuerte y alta confiabilidad.

- **Validación de instrumentos**

**Tabla 17**

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Habilidades administrativas*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Abner Chávez Leandro	Válido y aplicable
2	Dr.	Luis Alberto Núñez Lira	Válido y aplicable
3	Dr.	Mejía Montenegro Genebrardo	Válido y aplicable

Fuente: opinión de expertos

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, para el instrumento habilidades administrativas, el dictamen obtenido es que el instrumento tiene validez y es aplicable.

**Tabla 18**

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Gestión administrativa*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Abner Chávez Leandro	Válido y aplicable
2	Dr.	Luis Alberto Núñez Lira	Válido y aplicable
3	Dr.	Mejía Montenegro Genebrardo	Válido y aplicable

Fuente: opinión de expertos

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para el instrumento satisfacción del cliente, el dictamen obtenido es que el instrumento tiene validez y es aplicable.