



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**ESTUDIO DESCRIPTIVO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL
HOTEL ESPLENDOR BY WINDHAM CUSCO EN EL AÑO 2019**

**TESIS PRESENTADO POR:
BACH. RONY HERNÁN CÓRDOVA FLORES**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN TURISMO**

**ASESOR
MGT. FRINE VALDERRAMA VIZCARRA**

CUSCO – PERÚ

2019



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir el proceso administrativo del Hotel Esplendor By Windham Cusco en el año 2019, para lo cual se aplicó un cuestionario a los trabajadores de Hotel Esplendor By Windham, en la ciudad del Cusco. El estudio es de tipo Básica, el enfoque es Cuantitativo, el diseño es no experimental y transversal, de alcance descriptivo, la población estuvo conformada por 32 trabajadores del Hotel Esplendor By Windham, por lo que, se tomó una muestra censal, donde la muestra es toda la población. Las técnicas de recolección de datos que se usaron en la investigación fue la encuesta. El instrumento que se usó en la presente investigación fue el cuestionario aplicado a los trabajadores de Hotel Esplendor By Windham, en la ciudad del Cusco, los cuales fueron validados y fiables, con el método alfa de Cronbach, mostrando un valor aceptable (0.7).

Los resultados de la presente investigación indican que el proceso administrativo obtuvo un promedio de 1.59, el cual de acuerdo a la tabla de baremación se ubica en un nivel bueno, aunque se aproxima más al nivel regular. Por lo que, afirmamos que el proceso administrativo de la empresa es bueno, aunque no alcanza el puntaje máximo que era 1, estos resultados indican que la empresa realiza el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización.

Palabras clave: Proceso administrativo, planificación, organización, dirección y control.



ABSTRACT

This research work aims to describe the administrative process of the Hotel Esplendor By Windham Cusco in 2019, for which a questionnaire was applied to the workers of Hotel Esplendor By Windham, in the city of Cusco. The study is of Basic type, the approach is Quantitative, the design is non-experimental and transversal, descriptive in scope, the population is made up of 32 workers of the Hotel Esplendor By Windham, so, a census sample was taken, where the sample It's the whole population. The data collection techniques that were used in the research were surveys and observation. The instruments used in the present investigation were the questionnaires and observation cards and were applied to the workers of Hotel Esplendor By Windham, in the city of Cusco, which were validated and reliable, with the Cronbach alpha method, showing a acceptable value (0.7).

The results of the present investigation indicate that the administrative process obtained an average of 1.59, which according to the chart of scale is located at a good level, although it is closer to the regular level. So we affirm that the administrative process of the company is good, although it does not reach the maximum score that was 1, these results indicate that the company performs the process of planning, organizing, directing and controlling the activities of the members of the organization.

Key words: Administrative process, planning, organization, direction and control.