

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA RIO
HOTELS II DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE BAGUA
GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA, AMAZONAS,
2020.**

Autora:

Bach. Sandra del Pilar García Chusden

Asesor:

Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta Tesis primeramente a Dios todopoderoso, forjador de mi camino, por permitirme tener vida, salud poder realizar uno más de mis propósitos que es ser Administradora de empresas.

A mis padres por brindarme su amor, apoyo, comprensión y educación durante esta larga carrera, que me han permitido hacer realidad un sueño más, gracias a ellos por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, mucho de mis logros se los debo a ellos entre lo que se incluye este, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mis hermanos y familiares por siempre estar ahí y Motivarme a salir adelante, que, durante este proceso de tesis, han sido una gran ayuda para cumplir esta meta trazada.

Sandra del Pilar.

Agradecimiento

A mi alma mater Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, quien me ha cobijado y brindado los conocimientos necesarios de acuerdo a nuestra vocación profesional.

A mi asesor de tesis, **Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente**, por su apoyo académico y su atenta dirección en la consolidación del desarrollo y culminación de la presente investigación.

Agradecer a mis maestros de la facultad, por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos.

Al gerente general y al equipo que labora en el Rio Hotels II de la ciudad de Bagua grande quienes me brindaron el apoyo y disposiciones de ejecución de la presente investigación.

La autora.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X) / Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada GESTION
ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA RIO HOTELS II DEL CENTRO
DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UCVBAMBA AÑO 2020.
del egresado SANDRO DEL PILAR GARZA CHUSDEN
de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.
Escuela Profesional de ADMINISTRACION DE EMPRESAS.
de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 08 de NOVIEMBRE de 2021.

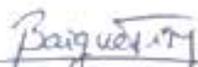
Firma y nombre completo del Asesor

Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente

Jurado Evaluador de la Tesis



Mg. Cecil Wilmer Burga Campos
PRESIDENTE



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná
SECRETARIO



Lic. Cynthia Medallith Diaz Plasencia
VOCAL

Constancia de Originalidad de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA RÍO HOTELS II DEL CENTRO DE LA
CIUDAD DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2020
presentada por el estudiante ()/egresado (X) SANDRA DEL PILAR GARCIA CHUSDEN
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas
con correo electrónico institucional garcia.sandrita04@gmail.com
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 19 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 09 de noviembre del 2021

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

.....

Índice del Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....	iv
Visto Bueno del Asesor de la Tesis.....	v
Jurado Evaluador de la Tesis.....	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis.....	vii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	viii
Índice del Condenido.....	ix
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras.....	xi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	24
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
2.2. Población, muestra y muestreo.....	24
2.3. Determinación de la variable.....	25
2.4. Métodos.....	25
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.6. Análisis de datos.....	27
III. RESULTADOS.....	29
3.1. Presentación y análisis de resultados.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXO.....	64

Índice de Tablas

Tabla 1.	Nivel de la gestión administrativa en la dimensión planificación en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.....	44
Tabla 2.	Nivel de la gestión administrativa en la dimensión organización en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.....	46
Tabla 3.	Nivel de la gestión administrativa en la dimensión dirección en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.....	47
Tabla 4.	Nivel de la gestión administrativa en la dimensión control en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.....	48
Tabla 5.	Nivel comparativo de la gestión administrativa según dimensiones de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020....	50

Índice de Figuras

Figura 1.	Frecuencia del cargo laboral del personal de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.....	29
Figura 2.	Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, cuenta con una planificación estratégica.....	30
Figura 3.	Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, cuenta con una estructura organizacional.....	31
Figura 4.	FODA de la empresa.....	32
Figura 5.	Metas de gestión administrativa.....	33
Figura 6.	Liderazgo y trabajo en equipo.....	34
Figura 7.	Conocimiento de las etapas del proceso de la gestión administrativa.....	35
Figura 8.	¿La empresa cuenta con?.....	36
Figura 9.	El personal se encuentra capacitado y preparado de acuerdo a sus funciones de contrato.....	37
Figura 10.	La empresa cada que tiempo realiza capacitaciones al personal	38
Figura 11.	El sistema informático para el registro de sus actividades administrativas.....	39
Figura 12.	Conocimiento sobre el control interno de la empresa.....	40
Figura 13.	Existencia de deficiencia en el control interno de la empresa.....	41
Figura 14.	La gestión administrativa, la mejora de la eficiencia en las actividades cotidianas y la confianza económica para la empresa con la creación del manual de funciones implementados.....	42
Figura 15.	Estrategias que se utilizaban de acuerdo al proceso de gestión administrativa.....	43
Figura 16.	Nivel de la gestión administrativa en la dimensión planificación en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.....	45
Figura 17.	Nivel de la gestión administrativa en la dimensión organización en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.....	46

Figura 18.	Nivel de la gestión administrativa en la dimensión dirección en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.....	48
Figura 19.	Nivel de la gestión administrativa en la dimensión control en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.....	49
Figura 20.	Nivel comparativo de la gestión administrativa según dimensiones de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.....	51

Resumen

La tesis titulada “Gestión Administrativa en la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020”, se concretó con el objetivo de “Determinar la Gestión Administrativa en la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020”. La investigación se llevó a cabo bajo el diseño no experimental, de tipo descriptivo-transversal, con enfoque cuantitativo, la muestra quedó integrado por 10 personas en total, la parte directiva, administrativa y personal de la empresa, se utilizó el cuestionario como instrumento de estudio, que se validó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo un alto grado de confiabilidad de 0,893 quedando demostrado la confiabilidad del instrumento en el estudio; la técnica empleada fue la encuesta utilizando el Software Estadístico IBM SPSS Statistics v26.0. para el análisis de resultados obtenidos. Para finalizar la investigación se concluye que se determinó el nivel de la variable en dicha empresa, el nivel de la variable en estudio es regular, es decir no se realiza de manera eficiente, resultados que son evidenciados en cada una de las dimensiones, resultados que no llegan al 50% de su cumplimiento y eficiencia, precisando prestar atención a todas las dimensiones de la variable estudiada para mejorar la gestión administrativa en dicha empresa hotelera.

Palabras claves: Gestión administrativa, planeación, organización, dirección y control.

Abstract

The thesis entitled "Administrative Management in the company Río Hotels II of the center of the city of Bagua Grande, province of Utcubamba, Amazonas, 2020", was specified with the objective of "Determining the Administrative Management in the company Río Hotels II of the center of the city of Bagua Grande, province of Utcubamba, Amazonas, 2020". The research was carried out under a non-experimental design, of a descriptive-cross-sectional type, with a quantitative approach, the sample was made up of 10 people in total, the directive, administrative and personal part of the company, the questionnaire was used as an instrument of study, which was validated through Cronbach's Alpha Coefficient, obtaining a high degree of reliability of 0.893, demonstrating the reliability of the instrument in the study; the technique used was the survey using the IBM SPSS Statistics v26.0 Statistical Software. for the analysis of results obtained. To finalize the research, it is concluded that the level of the variable in said company was determined, the level of the variable under study is regular, that is, it is not carried out efficiently, results that are evidenced in each of the dimensions, results that they do not reach 50% of their compliance and efficiency, needing to pay attention to all the dimensions of the variable studied to improve administrative management in said hotel company.

Keywords: Administrative management, planning, organization, direction and control.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy presente en el ámbito mundial en las organizaciones hoteleras se detectan diversas metamorfosis de manera permanente, que son conducidos por nuevas representaciones administrativas, considerando que esto dirige a determinar niveles de gestión administrativa mediante el reforzamiento de sus actividades, actitudes y aptitudes de los que son parte de la gestión administrativa del sector hotelero, asimismo es preciso considerar su dimensionamiento y dirección de este sistema, enfatizando que la competente o negligente dirección repercute en la óptima gestión administrativa de la empresa que lo integra.

La gestión administrativa desde hace muchos años atrás, se ha convertido en un paradigma a nivel del sistema hotelero, sin embargo la temática de esta coyuntura global en las organizaciones hoteleras que no son conscientes de la administración de este sistema aún continúa empleando la administración tradicional, debido a esto, emana la propensión de estudiar el nivel de Gestión Administrativa en los sistemas hoteleros suceso que tiene efecto en la gran mayoría de organizaciones del ámbito internacional, nacional y local, exclusivamente en el sistema que demandan servicio, precisando en esta época de una gran metamorfosis de crisis sanitaria, donde el ser humano es cada vez más exigente y cambiante, cumpliendo el rol de manera principal en una próspera gestión dentro de la administración hotelera. Por tal motivo, “la gestión en la parte administrativa, es el conjunto de actividades que son necesarias para asegurar la contribución y cooperación de todas las personas que son parte de la organización, de tal manera, que se alcancen plenamente los objetivos esperados (Ramírez et al., 2017)”. Asimismo, el autor Huamán (2018) “menciona que, para tener una buena gestión administrativa en la organización, a través de la capacidad del personal idóneo, se determina cuáles son las necesidades de capacitación de los colaboradores, y, a partir de ellas, diseñar los planes, programas y la direccionalidad que las satisfagan contemplando los aspectos materiales y humanos necesarios”. En ese mismo sentido, el verdadero bastión de dicha gestión se encuentra en la direccionalidad organizativa, considerando este indicador se vigoriza la ejecución y objetivos propuestos durante el desarrollo económico empresarial, acentuando que, la terminología desarrollo empresarial, es usado en la representación de transformaciones económicas, sociales y cualquier

cambio que atribuya al crecimiento organizacional y operativa de una empresa institucional o corporativa realizado a través del direccionamiento gerencial, considerando que, el tema de estudio gestión administrativa, es visto como una nueva perspectiva entre actividades comerciales dentro de la coyuntura actual de manera global.

En el sistema hotelero en los últimos años en el Perú, se identifica y se evidencia que en este ámbito la gestión administrativa juega un papel importante dentro de esta actividad, conllevando a destacar una problemática en este contexto partiendo del punto de vista gerencial, por ello que si una empresa hotelera no cuenta con una adecuada gestión administrativa, la empresa se verá afectada sustancialmente en la parte económica, por lo que si alguna acción o actividad realizada por una empresa hotelera resulta ineficiente esto puede incidir y repercutir en una experiencia negativa al turista, experiencia con altas probabilidades de transmisión de manera negativa, perjudicando la imagen institucional o corporativa de la empresa así como del destino.

La ciudad de Bagua Grande es la ciudad más grande y con mayor población de la provincia de Utcubamba, por lo que esta problemática no es muy diferente al ámbito nacional, teniendo en cuenta ello, la empresa Rio Hotels II no es ajena en el ámbito local, considerando el actual contexto de globalización y de acelerados cambios, con demandas y consumidores cada vez más exigentes, por lo que es relevante para la empresa mantener una gestión administrativa de manera adecuada y a la altura de los requerimientos actuales, garantizando las buenas prácticas y actividades en los diferentes procesos en la gestión hotelera, preservando la sostenibilidad de la empresa. Dicha empresa, lleva en el mercado hotelero aproximadamente una década brindando sus servicios, la empresa en mención cuenta con un establecimiento con los requisitos de manera formal y legal, sin embargo la empresa no cuenta con un análisis de gestión administrativa eficiente dentro del hotel, por lo que es preciso considerar la estructura organizacional que tiene dicho hotel en el cumplimiento de la finalidad proyectada asimismo la implementación de planes estratégicos que ayuden a fortalecer las debilidades en caso de llegar a tenerlas.

Por tal motivo y habiendo verificado la realidad problemática y con el propósito de determinar la gestión administrativa en la empresa Río Hotels II del centro de la

ciudad de Bagua Grande, considerando que juega un papel importante dentro del sector hotelero, se realizó la investigación titulada “Gestión Administrativa en la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020”; por tal razón se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020?

El objetivo principal de la tesis es “Determinar el nivel de la gestión administrativa en la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020”.

Los objetivos específicos designados son: “Identificar las actividades del proceso de la gestión administrativa actual que posee la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020”. “Determinar el nivel de la gestión administrativa medida de acuerdo a sus cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control) de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020”.

Los antecedentes previos que dan relevancia científica y de manera teórica a la investigación, se describen a continuación:

Rivera (2017), en su tesis: “Modelo de Gestión Administrativa para el Hotel San Andrés INN del cantón Quevedo, año 2017”; consideró el objeto general: “Determinar un modelo de gestión administrativa y su influencia en el Hotel San Andrés INN del cantón Quevedo año 2017”. La investigación empleó una metodología cualitativa con el método bibliográfico. Arribando a concluir que, la representación del direccionamiento del modelo de gestión empresarial involucra la idoneidad en la conducción de la empresa y el personal, considerando que es una virtud por la cual el administrador tendrá en cuenta en la regencia del Hotel, por ello es quien dispone la cualidad técnica profesional espontánea para la gestión del equipo de trabajo.

Viteri (2017), en sus tesis: “Modelo de gestión administrativa para los hoteles del Cantón Latacunga”, consideró el objeto general: “Determinar un modelo de gestión administrativa en los hoteles del cantón Latacunga que incremente la competitividad y la productividad de los servicios ofertados”. Empleando el método

teórico-empírico de tipo descriptivo, con diseño no experimental de enfoque exploratorio, no estructurada. Arribando a concluir que, durante la investigación se analizó mediante las fuentes teóricas, de bibliografía confiable enfatizando que tiene el conocimiento base para la variable estudiada, asimismo los resultados de estudio se evidencia que, el mecanismo o herramienta de gerencia corporativa de la empresa antes mencionada es deficiente e inadecuado al bajo conocimiento administrativo del empresariado, considerando que ellos laboran bajo a la experiencia que tienen, además demuestran que no hay compromiso por parte de los mismos, lo que conlleva pérdidas financieras, clientes y peor aún pierden credibilidad, por lo que es preciso poner en práctica de un faro que ayude en la mejora de manera eficiente el proceso administrativo.

Orantes (2020), en su tesis: “Evaluación Administrativa y propuesta de Plan de Mejora. Caso: Hotel Oasis de La Paz, S.A. de C.V., tuvo como objetivo general: “Evaluar la operatividad del Hotel Oasis de La Paz S.A. de C.V.”, mediante la metodología del distintivo M para identificar las deficiencias en los procesos administrativos y diseñar un plan de mejora”. Empleando una estrategia de trabajo cimentada en el “Sistema de Calidad Moderniza, que abarca cuatro aspectos: calidad humana, satisfacción al cliente, gerenciamiento de rutina y gerenciamiento de mejora”. Arribando a concluir que, teniendo en cuenta la exploración de la pesquisa se demuestra la existencia de fallas operativas y administrativas del hotel, es decir no existe adecuada gestión institucional, por lo que se propone acciones correctivas permitiendo el desarrollo de los objetivos estratégicos y del potencial del recurso humano en pro mejora de la condición del servicio de dicha empresa, por lo que es preciso realizar una investigación completa para establecer las actividades de mejora.

Espinoza (2019), en su tesis: “La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018”, consideró el objeto general: “Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino, periodo 2018”. Usando una investigación de campo-bibliográfica, con diseño no experimental. Llegando a concluir que, mediante la exploración de la investigación se evidenció que en el hotel tienen vital conocimiento que es elemental en la ejecución de las funciones rutinarias y llevar a cabo el objetivo de tener contento al cliente, por lo que en la empresa se tienen en

cuenta siempre que la planificación, dirección y control administrativo tiene que ser eficiente ya que mediante el conocimiento y la adecuada aplicación del mismo en la práctica, es lo que mantiene al cliente satisfecho permitiendo estar entre los hoteles con mayor acogida y percepción por brindar un buen servicio, pretendiendo a futuro prometer excelencia.

Huamán (2018) en su tesis: “La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018”; consideró el objeto general: “Conocer la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018”. “Usó el diseño de investigación no experimental transeccional, con enfoque cuantitativo”. Llegando a concluir que, de acuerdo a la pesquisa alcanzada se demuestra que la gestión administrativa de dicha institución, se da de manera parcial, evidenciando la no existencia y el inadecuado proceso de gestión, ya que los resultados en sus dimensiones no alcanzan ni el 50% de su desarrollo eficiente, por lo que es pertinente contar con una guía de planeación estratégica dentro de la institución y por ende mejorar la gestión administrativa de dicha institución.

Tipián (2017) en su tesis: “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”, consideró el objeto general: “Establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016”. “Empleando una metodología descriptiva-correlativa diseño no experimental/transversal, con enfoque cuantitativa”. La cual llegó a concluir mediante los resultados obtenidos que se encontró un alto grado de significancia positiva en relación de ambas variables estudiadas, sin embargo es preciso considerar el dimensionamiento de ambas variables para la existencia de una óptima gestión en el futuro.

Huallpa (2016) en su tesis: “Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A.”, consideró el objeto general: “Analizar la Gestión Administrativa actual de la empresa MARASAL S.A.” “Empleando una metodología descriptiva de campo, de enfoque cuantitativa, diseño no experimental-transversal”. Llegando a concluir de acuerdo a la investigación realizada que los rasgos y peculiaridades del proceso

administrativo no es una definición universal a nivel institucional o empresarial, considerando que cada realidad es diferente, y al ser diferente requiere aplicaciones disimiles. La situación actual de la empresa concerniente a su gestión administrativa presenta carencias de un adecuado proceso aplicativo, por lo que es preciso tener la capacidad idónea de analizar la gestión dentro de la planificación, organización, dirección y control administrativo, y corregir las deficiencias existentes y enfocarla en favorecer durante los cambios constantes propiciados por la globalización dentro de la empresa que repercute de manera política, económica, social, tecnológica, ecológica y cultural.

Considerando el presente estudio, es necesario estudiar las bases teóricas que respaldan a la variable de estudio y que se explican a continuación:

A. Gestión administrativa

“La Gestión administrativa, es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización (Moreno, 2007)”.

Según Castellano (2005) “conceptualiza a la Gestión Administrativa, como la aplicación del planeamiento, la organización, la dirección y el control y todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma”.

Delgado y Guzmán (2013) exterioriza “es el proceso mediante el cual se asigna y coordina, de manera óptima, los recursos humanos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos y académicos) para lograr los objetivos y metas de la institución educativa. También se puede definir como conjunto de actividades planificadas y de coordinación permanente de recursos humanos, materiales, financieras y de tiempo para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización”.

Dadas las condiciones que anteceden, se infiere que es pertinente y de vital importancia situar y enmarcar que la gestión administrativa propicie potenciar y perfeccionar los recursos existentes en la Empresa Rio Hotels II Del Centro de la ciudad de Bagua Grande, pretendiendo que la estructura organizacional

funcione de manera adecuada, favoreciendo al buen desarrollo de la misma en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, por lo que es pertinente a partir del diagnóstico situacional, encontrar el fallo y deficiencia del proceso de la gestión, para posterior hacer reestructuraciones dentro de la empresa, diseñando y aplicar una gestión Administrativos de acorde a la necesidad y realidad de la organización.

❖ Dimensiones de la gestión administrativa

1. Planeación.

“La planeación es el primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una organización. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la organización, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo (Louffat, 2012)”.

Robbins y Coulter (2014) menciona que, la planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de las estrategias para lograrlo y el desarrollo de los planes para integrar y coordinar las actividades laborales, tiene que ver tanto con los fines (el qué) y como con los medios (el cómo).

Los indicadores de estudio están acordes con la organización, las que se mencionan: visión, misión, objetivos organizacionales, valores, estrategias y procedimientos adecuados, FODA, liderazgo y confianza, decisiones asertivas y pertinentes.

2. Organización.

“Es el proceso mediante el cual se relacionan los empleados y sus labores para cumplir los objetivos de la empresa, consiste en dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo, y, organizar implica también establecer autoridad directiva (Welsch & Welsch, 2005)”.

Asimismo Robbins y Coulter (2014) “manifiestan que la organización es la función administrativa que tiene que ver con disponer, estructurar y diseñar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales, se trata de un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan una estructura organizacional, que genera una disposición formal de los puestos de trabajo dentro de una organización, cuya representación visual se conoce como organigrama”.

Los indicadores de estudio están acordes con la organización, las que se mencionan: estructura organizacional, uso de los recursos propios, actividades son debidamente coordinadas, reglamento interno, procesos de entrenamiento del personal y el compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de actividades programadas.

3. Dirección.

Según el autor Welsch &Welsch (2005) “es el proceso de motivar a las personas (de igual nivel, superiores, subordinadas y no subordinadas) o grupos de personas para ayudar voluntaria y armónicamente en el logro de los objetivos de la empresa, a este proceso también se lo conoce como dirigir y actuar”.

Luna (2014) indica que la dirección es el corazón de la administración, dado que realiza todos los movimientos para que lo demás funcione significativamente, es decir al dirigir se aplica realmente la administración.

Los indicadores de estudio están acordes con la organización, las que se mencionan: actualización del organigrama, documentación legal está actualizada, ordenada y es accesible, se respeta las opiniones y decisiones del personal, facilidades para el personal en capacitaciones, información útil y relevante para el desarrollo de actividades y se promueve valores corporativos.

4. Control.

El control es la última fase del proceso administrativo, “el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización y dirección, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es

la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos (Luna, 2014).

Por ello “el control es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa, implica establecer metas y normas, comparar el desempeño medido contra las metas y normas establecidas y reforzar los aciertos y corregir las fallas (Welsch & Welsch, 2005)”.

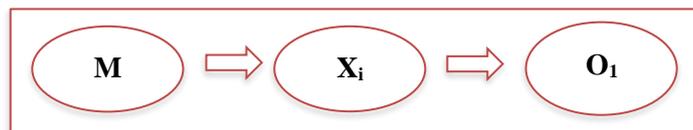
Los indicadores de estudio están acordes con la organización, las que se mencionan: cumplimiento de los objetivos, administración de los recursos, reprogramaciones de las actividades no ejecutadas, programación de capacitaciones, auditorías internas de manera periódica, supervisiones para el acatamiento de la operación de la empresa.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se centró en el tipo descriptivo-transversal con diseño no experimental; considerando que son estudios que especifican propiedades y características importantes de la variable en estudio gestión administrativa de la Empresa Rio Hotels II del Centro de la ciudad de Bagua Grande, para su posterior análisis y descripción de la misma, asimismo, “la investigación se concretó sin manipular intencionalmente de la variable estudiada donde sólo se consideran descripciones en su condición natural para analizarlos y describirlos, datos recopilados en un solo momento único (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)”.

El esquema del diseño ejecutado es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio.

Xi: Gestión administrativa de la Empresa Rio Hotels II del Centro de la ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

O₁: Resultado de la medición.

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

“La población es definida como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes que concuerdan con determinadas especificaciones para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación (Arias, 2012)”.

Acorde, a la conceptualización previa, la población quedó determinada por 10 personas, de acuerdo a la siguiente distribución que se detalla a continuación:

Tipo de personal	Cantidad	Condición
Presidente del directorio	1	Propietario
Gerente general	1	Hijo propietario
Recepcionistas	3	Contratado
Lavandería	1	Contratado
Personal de mantenimiento	1	Contratado
Limpieza	3	Contratado
Total	10	

2.2.2. Muestra

Según Hernández et al., (2014) “la muestra es la fracción distintiva de la población que se selecciona con el fin de estudiar o medir las propiedades que caracterizan y los resultados obtenidos de manera fiel y objetiva trascienden a todos los elementos que conforma la población”.

Es evidente entonces, que para la ejecución de la investigación, la Empresa Rio Hotels II del Centro de la ciudad de Bagua Grande, cuenta con una población de 10 trabajadores en total por lo que es una población pequeña, por ello la población fue igual a la muestra de estudio, a esto llamamos población muestral.

2.2.3. Muestreo

Según cita al autor Vara (2012), el muestreo es “el proceso de extraer una muestra a partir de una población”. Considerando este criterio se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo conveniencia, se aplicó este criterio a la muestra ya que es la más conveniente para el caso.

2.3. Determinación de la variable

2.3.1. Variable de estudio: Gestión administrativa.

2.4. Métodos

Los métodos que se operaron durante la ejecución de la investigación se especifican a continuación:

- **Inductivo.** Este método se operó en la investigación para el análisis de la realidad actual de la gestión administrativa que posee la empresa Río Hotel II del centro de la ciudad de Bagua Grande, en base al soporte

teórico existente y estudiado, en virtud de ello se identificó las actividades del proceso de la variable estudiada.

- **Deductivo.** Este método se operó dentro del estudio porque al ser un entendimiento deductivo, donde se llega de afirmaciones generales a aseveraciones definidas, considerando que se usó con la finalidad de determinar de manera detallada el nivel de la variable estudiada de acuerdo a sus dimensiones, mediante ello, se logró la concreción de finalidades planificada en la investigación, considerando que es un sistema para organizar hechos del fenómeno estudiado, obtención de resultados y de acuerdo a ello extraer las conclusiones generales.
- **Analítico:** Se empleó para analizar los datos recogidos durante el desarrollo de la investigación, etapa de revisión de las bases teóricas y datos recogidos de la aplicación de la entrevista y del instrumento de estudio, con el direccionamiento de realizar la discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación, de acuerdo a los datos obtenidos.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnicas

Entrevista. Se empleó y que estuvo orientada a establecer comunicación directa con el director general y el administrador, con el propósito de obtener información más espontánea y abierta, durante la aplicación de la entrevista por lo que dieron información importante para el desarrollo de la investigación.

Encuesta. “La encuesta es como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados (Hernández et. al., 2003)”. Mediante la técnica se realizó el recojo de información de manera precisa concerniente a la variable estudiada, a través de, preguntas trazadas y establecidas en cuestionario impreso para los la muestra de estudio, considerando la realidad situacional en cuestión, permitiendo obtener información muy importante durante la investigación que se realiza actualmente en la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

Observación. Se empleó en la ejecución de todo el proceso investigativo hasta obtener los datos estadísticos.

2.5.2. Instrumentos

Formato de entrevista. Se empleó solo en la parte del nivel ejecutivo de la empresa es decir solo la parte directiva y gerencial de la empresa, por lo que se diseñó la entrevista en un formato de cuestiones previamente elaboradas, las cuales se plantean en el mismo orden y en los mismos términos a las dos personas entrevistadas, la cual permitió obtener información clara y precisa de la gestión administrativa de la empresa.

El cuestionario. Se empleó un cuestionario para la aplicación de este instrumento a los 8 trabajadores de la empresa, que facilitó determinar el nivel de la gestión administrativa medida de acuerdo a sus cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control) de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020, cuestionario que fue adaptado en base a la escala de Likert en 5 valoraciones, considerando que la aplicación de este instrumento permitió el recojo de datos y poder tener información básica acerca de la gestión administrativa que se realiza la empresa. La redacción del cuestionario contuvo 4 dimensiones, 6 preguntas por cada dimensión y 24 ítems en total, con alternativas definidas y debidamente cuantificadas, para el proceso de la obtención de datos estadísticos del programa SPSS.

Hojas de observación. Se utilizó como instrumento de la observación, que permitió obtener información directa y confiable para la investigación, mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, asimismo, se analizó documentos de la empresa, es decir documentos de gestión, manuales de procedimientos, organigrama, etc.

2.6. Análisis de datos

El análisis de datos de la investigación se realizó mediante la estadística descriptiva e inferencial de la variable de estudio gestión administrativa, considerado por 04 dimensiones, por lo que se utilizó cuadros de frecuencia y porcentajes, tomadas concretamente en proyección de la información

obtenida mediante el instrumento aplicado (cuestionario) y de acuerdo a las bases teóricas investigadas en el proceso del desarrollo investigativo. Se utilizó el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad, obteniendo un resultado confiable del instrumento aplicado para Determinar el nivel de la Gestión Administrativa en la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Para el procesamiento de datos se hizo la tabulación de los datos recogidos de la investigación in situ, exponiendo en cuadros con frecuencias y porcentajes de resultados. Una vez extraído los datos obtenidos de la aplicación del instrumento, se analizaron y se procesaron mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics v26.0, para luego analizar los datos en base a los objetivos propuestos.

2.6.1. Confiabilidad del instrumento

Se operó a través de la prueba estadística coeficiente Alfa de Cronbach Se concretó dando un alto grado de confiabilidad de **0,893** quedando demostrado la confiabilidad del instrumento para su aplicación a la muestra de estudio.

Confiabilidad del instrumento: gestión administrativa

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	24	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	26	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procesamiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,893	24

III. RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis de los resultados

A continuación, se presenta los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación y el análisis descriptivo de la variable gestión administrativa.

3.1.1. Análisis del objetivo 1:

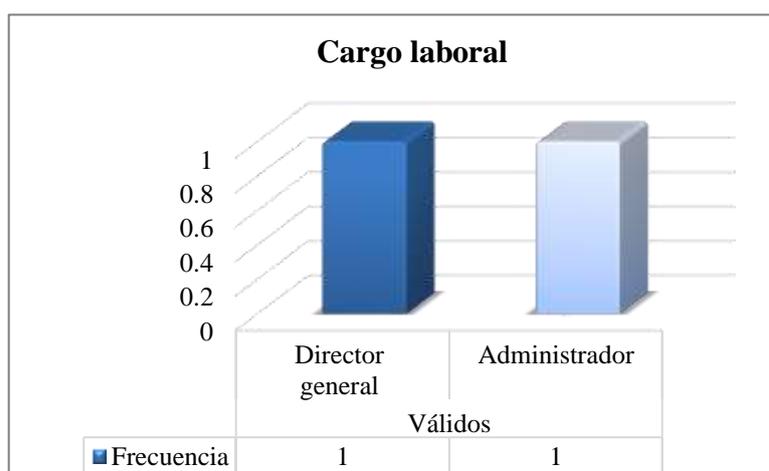
Identificar las actividades del proceso de la gestión administrativa actual que posee la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

3.1.1.1. Resultados del criterio de segmentación de la entrevista

El criterio de segmentación se realiza con la finalidad de describir el cargo laboral de los entrevistados de la parte directiva y gerencial de la empresa, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, que se encuentra funcionando en la misma.

Figura 1.

Frecuencia del cargo laboral del personal de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.



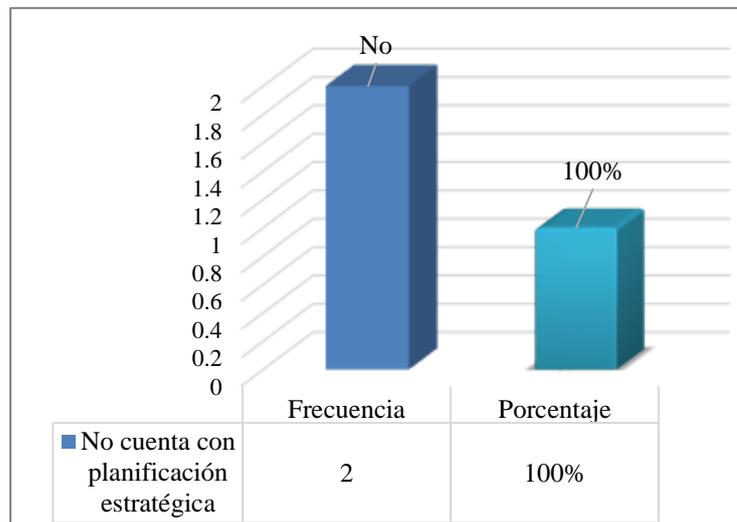
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

3.1.1.2. Resultados y análisis de la entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

1. ¿Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, cuenta con una planificación estratégica?

Figura 2

Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, cuenta con una planificación estratégica.



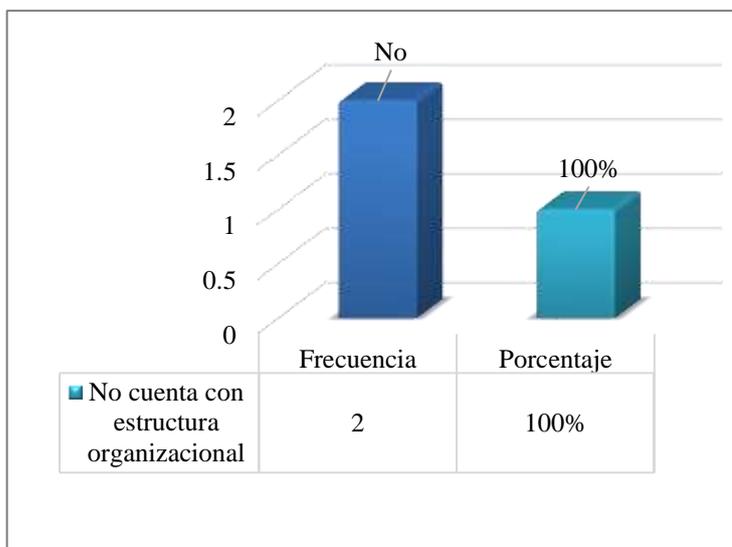
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 2, el análisis de los dos entrevistados, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, los resultados afirman que, la empresa no cuenta con planificación estratégica lo que representa el 100%.

2. ¿Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, cuenta con una estructura organizacional?

Figura 3

Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, cuenta con una estructura organizacional.



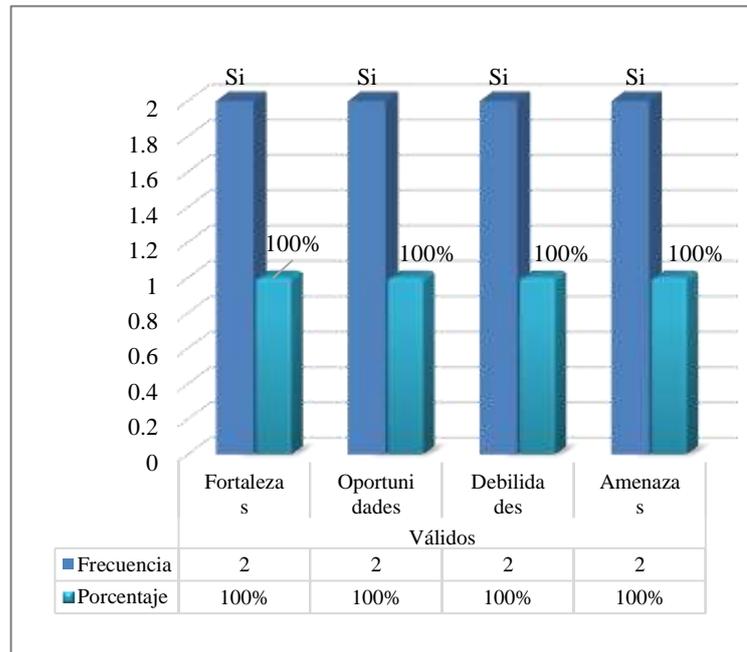
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 3, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, quienes afirman que dentro de la empresa no cuenta con estructura organizacional lo que representa el 100%.

3. ¿Conoce usted, el FODA de la empresa?

Figura 4

FODA de la empresa.



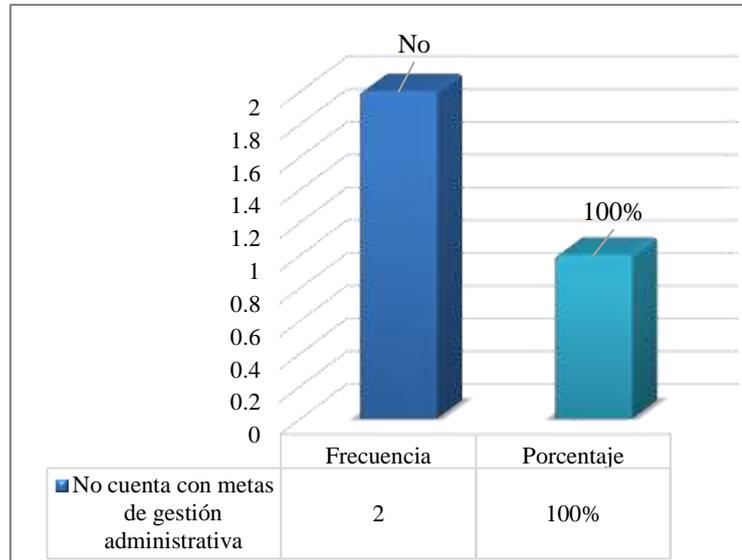
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 4, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, quienes afirman que, el 100% dicen conocer el FODA de la empresa, sin embargo, no tienen el conocimiento necesario para aplicarlo y llevarlo a cabo, a pesar que la empresa ya es reconocida, pero aún tiene falencias dentro la gestión administrativa.

4. ¿La empresa cuenta con metas de gestión administrativa?

Figura 5

Metas de gestión administrativa



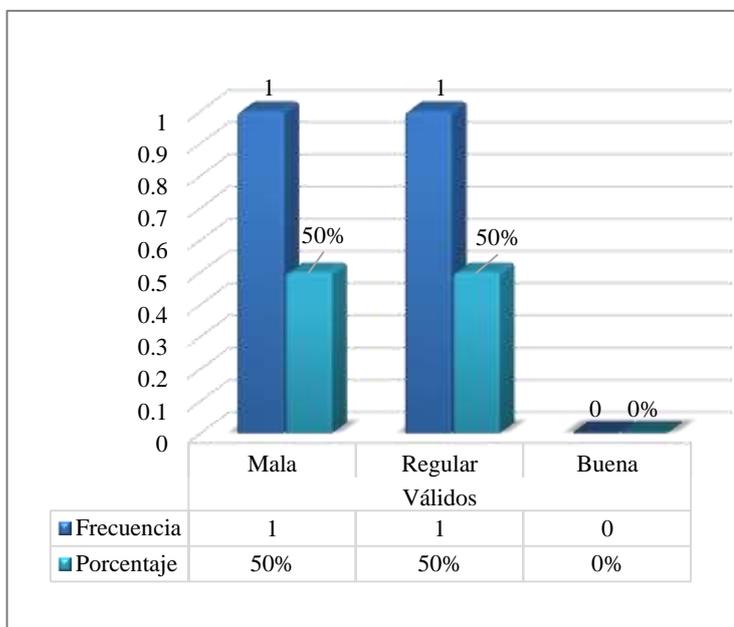
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 5, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, el 100% quienes afirman que, no cuentan con metas organizacionales dentro de la empresa, considerando que sin estrategias de gestión no se pueden cumplir con los compromisos adquiridos con el mismo, por lo que es necesario contar con ellos para la mejora continua de productos y servicios, para contar y tener eficacia en el sistema de gestión.

5. ¿Considera usted que el liderazgo y trabajo en equipo de la gestión administrativa es?

Figura 6

Liderazgo y trabajo en equipo



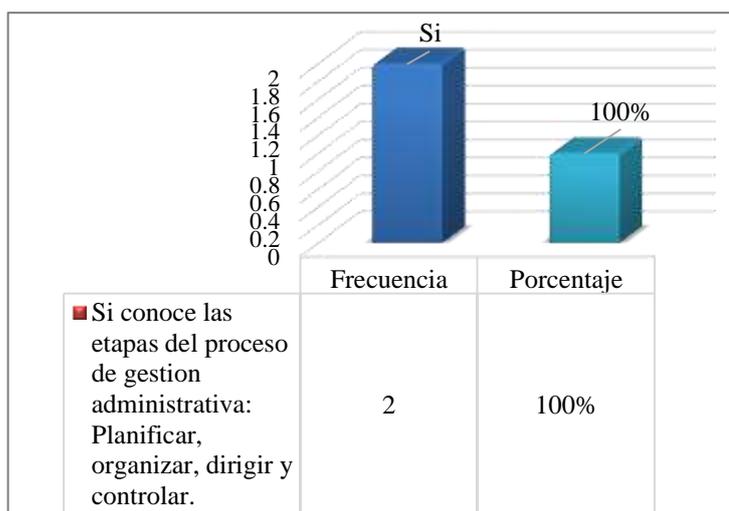
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 6, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, el 50% menciona que el liderazgo en equipo es malo y el otro 50% menciona que el liderazgo y trabajo en equipo es regular, considerando que mediante el resultado de esta pregunta se evidencia que no existe buena comunicación como líder ni como equipo de trabajo, conociendo que saber liderar en equipos de trabajo no es tarea fácil, pero es lo que conlleva a una mala gestión y por ende tener pérdidas económicas, prestigio y se pierde autoridad.

6. ¿Conoce usted cuáles son las etapas del proceso de la gestión administrativa?

Figura 7

Conocimiento de las etapas del proceso de la gestión administrativa.



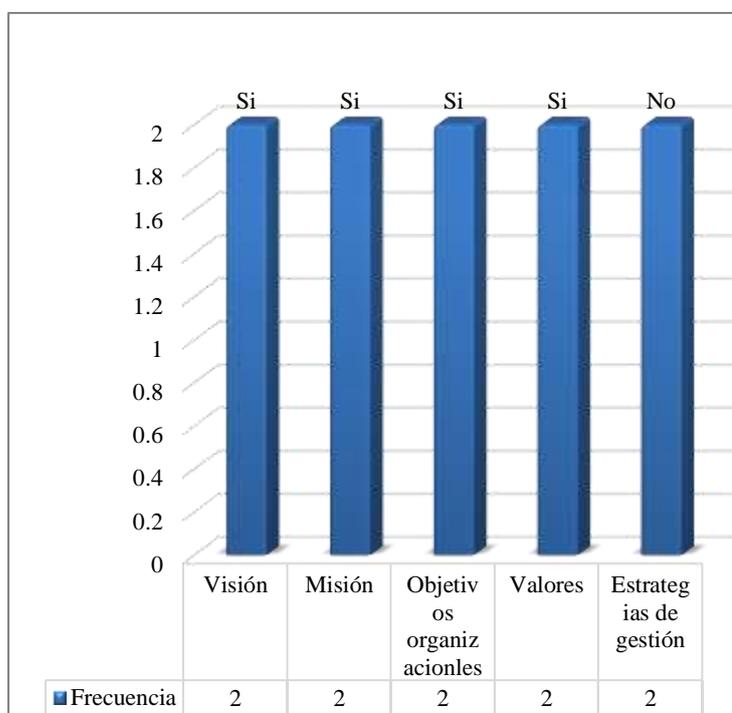
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 7, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, el 100% menciona que si conoce las etapas del proceso de la gestión administrativa, a lo que contestaron; planificar, organizar, dirigir y controlar, la parte directiva tiene conocimiento de manera teórica este proceso, sin embargo, en la empresa no lo aplican este enfoque esencial dentro de la empresa, situación que causa problemas considerables dentro de la organización, por tal motivo es importante que realicen una adecuada diligencia de estos procesos y así aminorar de manera relevante la improvisación en la gestión de la empresa, propiciando al ajuste de la administración alcanzando los objetivos de forma más eficiente y, por ende, la satisfacción del empresario y cliente o consumidor.

7. ¿La empresa cuenta con?

Figura 8

¿La empresa cuenta con?



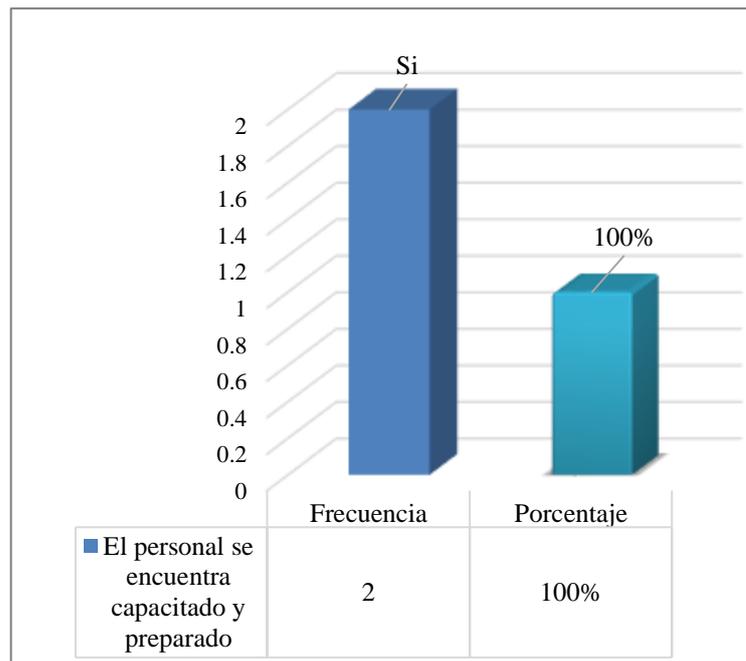
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 8, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, mencionan que la empresa cuenta con visión, misión, objetivos organizacionales y valores, sin embargo también concuerdan que no cuentan con estrategias de gestión definidas, enfatizando que son las que integran el aspecto vital a la hora de tomar decisiones la parte directiva y las personas que tienen a cargo la gestión de la empresa para cumplir con las políticas y metas formuladas.

8. ¿El personal de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande se encuentra capacitado y preparado de acuerdo a su función que ha sido contratado?

Figura 9

El personal se encuentra capacitado y preparado de acuerdo a sus funciones de contrato.



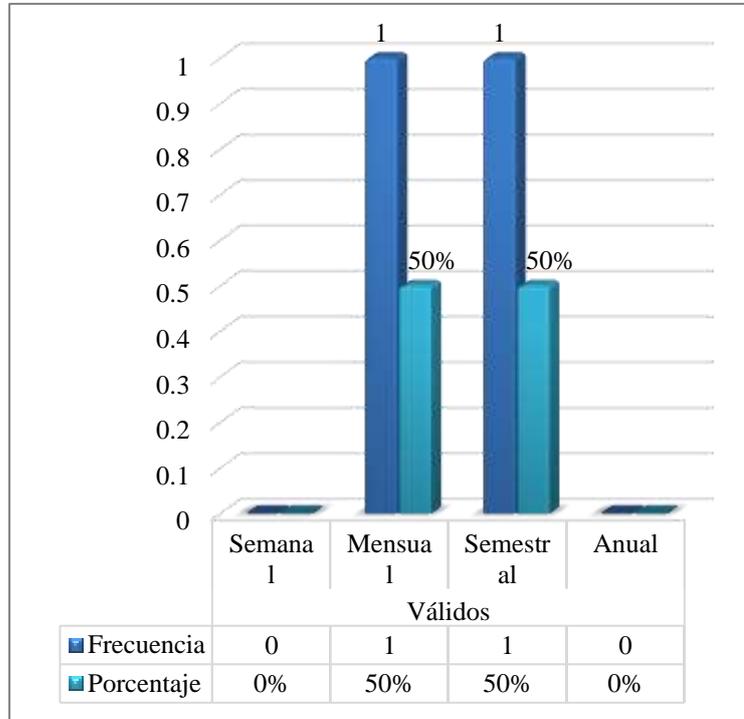
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 9, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, el 100% menciona que el personal de la empresa si se encuentra capacitado y preparado de acuerdo a su función que ha sido contratado, manifestando también que se efectúan distintos talleres, seminarios y módulos de capacitaciones, dichos eventos están destinados a diferentes objetivos que ayuden a mejorar las operaciones que conciernen a las operaciones del proceso administrativo en la empresa.

9. ¿La empresa cada qué tiempo realiza capacitaciones?

Figura 10

La empresa cada que tiempo realiza capacitaciones al personal.



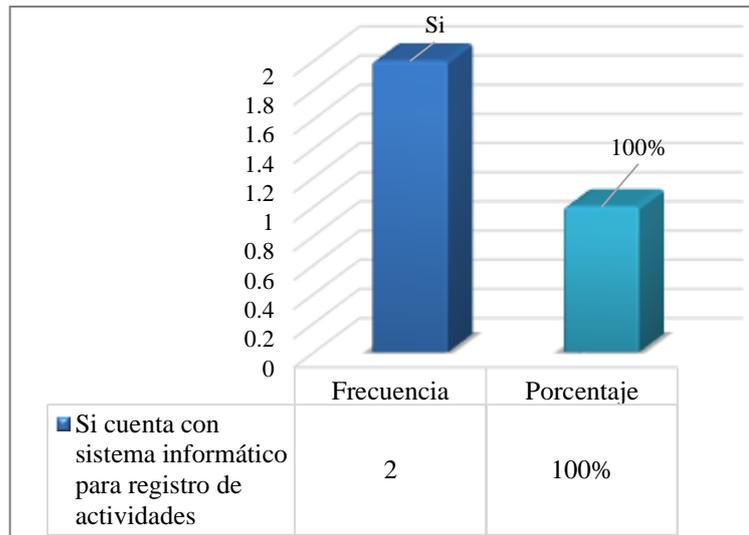
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 10, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, el 50% equivalente a uno de los entrevistados menciona que las capacitaciones al personal de la empresa se realizan de manera mensual mientras el otro 50% menciona que las capacitaciones al personal se realizan de manera semestral, mediante los resultados se evidencia que no existe concordancia en lo que manifiestan los entrevistados, corroborando que la mala gestión dentro de la empresa está presente.

10. ¿La empresa cuenta con un sistema informático para el registro de sus actividades administrativas?

Figura 11

El sistema informático para el registro de sus actividades administrativas.



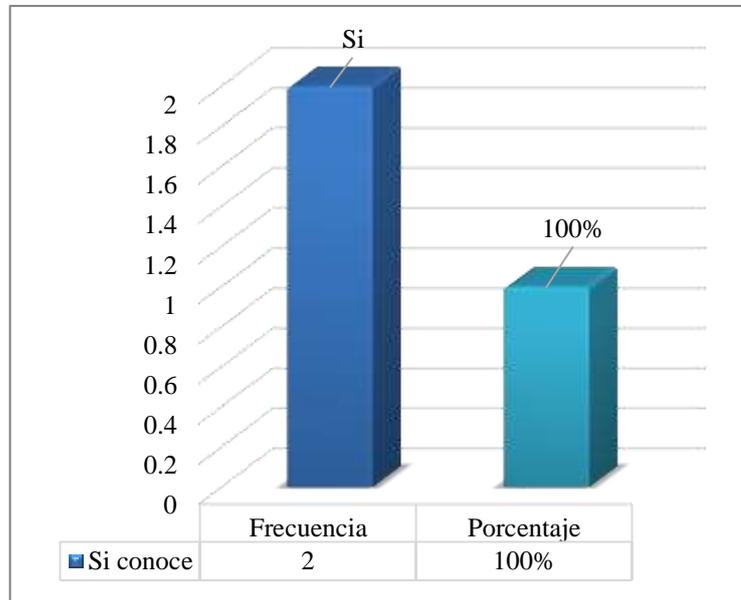
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 11, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, el 100% menciona que la empresa cuenta con un sistema informático para el registro de sus actividades administrativas.

11. ¿Usted conoce que es un control interno?

Figura 12

Conocimiento sobre el control interno de la empresa.



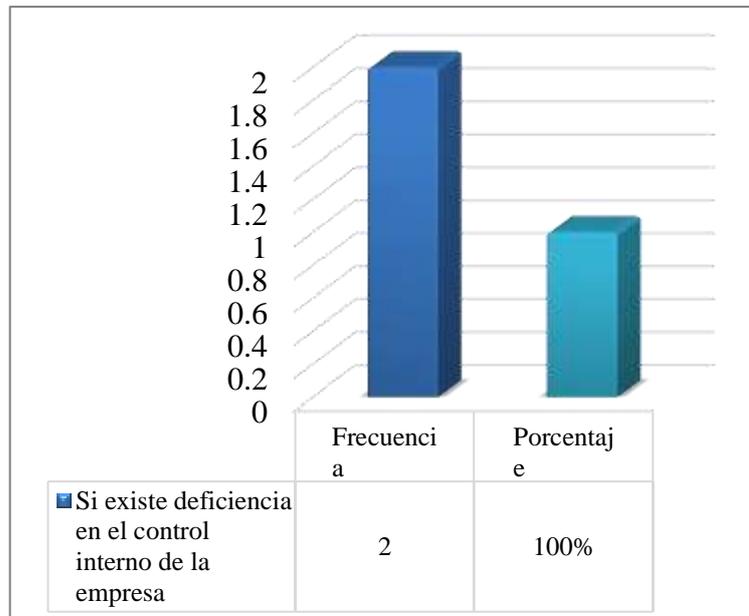
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 12, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, el 100% mencionan tener conocimiento lo que es un control interno, quedando evidenciado si tienen conocimientos en administración permitiendo conocer que esto conlleva a obtener beneficios y siendo el trazado de acción para la consecución de los objetivos de la empresa.

12. ¿Considera usted que existe deficiencia en el control interno de la empresa?

Figura 13

Existencia de deficiencia en el control interno de la empresa.



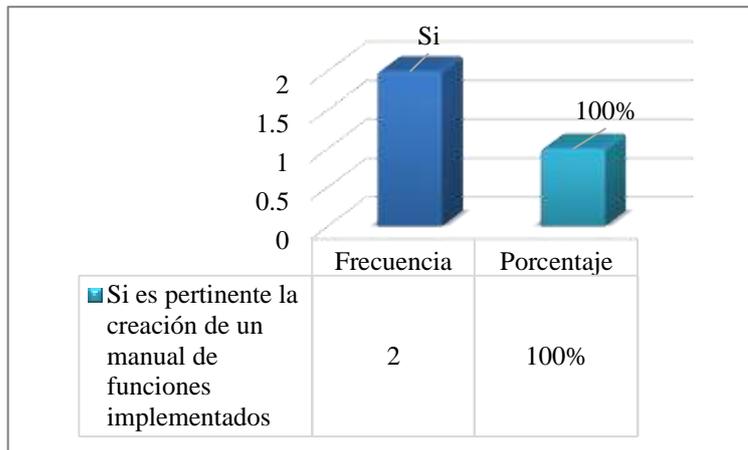
Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 13, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, el 100% consideran que existe deficiencia en el control interno de la empresa, quedando evidenciado si tienen conocimientos en administración, sin embargo, no lo llevan a la práctica por lo que se observa deficiencias en su operatividad en general sin mencionar un área específica de la empresa.

13. **¿Considera usted, que en virtud del tamaño de la empresa y del volumen de sus operaciones, es pertinente la creación de un manual de funciones implementados que perfeccione la gestión administrativa, mejore la eficiencia en las actividades cotidianas y generen confianza económica para la empresa?**

Figura 14

La gestión administrativa, la mejora de la eficiencia en las actividades cotidianas y la confianza económica para la empresa con la creación del manual de funciones implementados.



Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

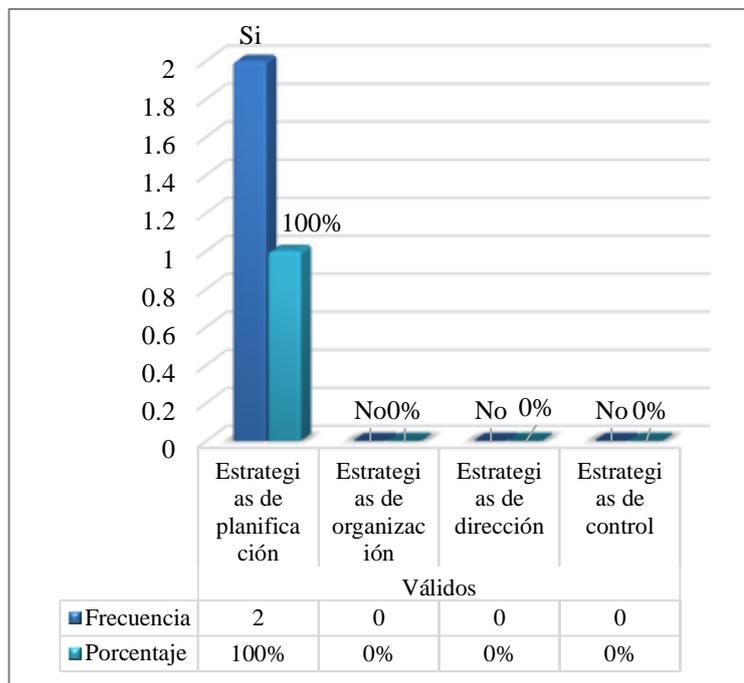
En la figura N° 14, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, el 100% consideran que en virtud del tamaño de la empresa y del volumen de sus operaciones, es pertinente la creación de un manual de funciones implementados que perfeccione la gestión administrativa, mejore la eficiencia en las actividades cotidianas y generen confianza económica para la empresa, considerando que si tienen conocimientos en

administración lo que permite conocer que esto conlleva a obtener beneficios un manual de funciones implementados para la empresa.

14. ¿Conoce usted que estrategias se utilizan en la empresa de acuerdo al proceso de gestión administrativa?

Figura 15

Estrategias que se utilizan de acuerdo al proceso de gestión administrativo.



Fuente: Entrevista al director general y administrador sobre la gestión administrativa de la Empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande.

En la figura N° 15, el análisis de los dos entrevistados, en este caso, el director general y el administrador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, el 100% mencionan que solo conocen las estrategias de planificación que se utilizan en la empresa de acuerdo al proceso de gestión administrativa, considerando que la gestión no es buena.

3.1.2. Análisis del objetivo 2:

Determinar el nivel de la gestión administrativa medida de acuerdo a sus cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control) de la empresa Río Hotel II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

3.1.2.1. Resultados y análisis del cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Tabla 1

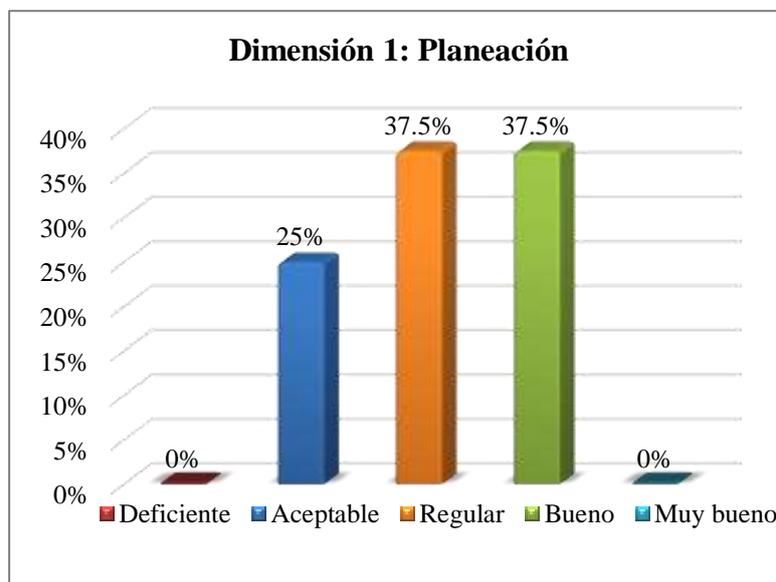
Nivel de la gestión administrativa en la dimensión planificación en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Dimensión 1: Planificación		Frecuencia	Porcentaje
	Deficiente	0	0%
	Aceptable	2	25%
Nivel	Regular	3	37.5%
	Bueno	3	37.5%
	Muy bueno	0	0%
	Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Figura 16

Nivel de la gestión administrativa en la dimensión planificación en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.



Fuente: Tabla 1.

De la observación de la Tabla 1 y Figura 16, los resultados de la aplicación del cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020; indican que el nivel de la gestión administrativa en la dimensión planeación, el 25% es aceptable, el 37.5% es regular y el 37.5% es buena la planificación de acciones.

Tabla 2

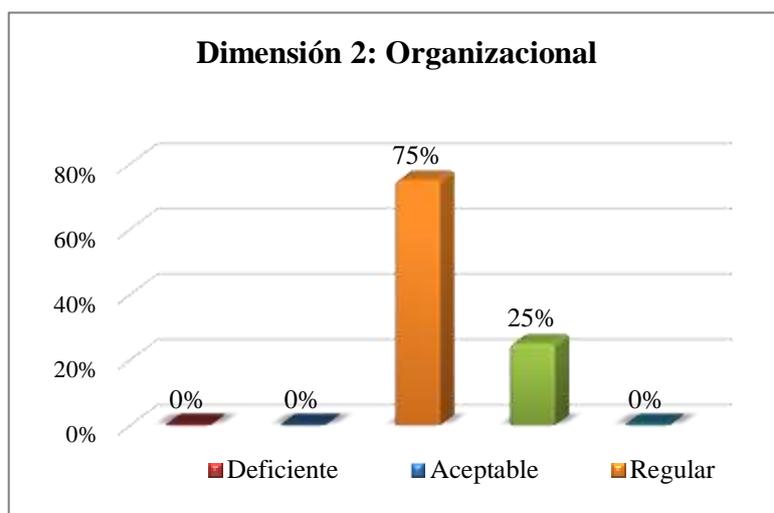
Nivel de la gestión administrativa en la dimensión organización en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Dimensión 2: Organización		Frecuencia	Porcentaje
	Deficiente	0	0%
	Aceptable	0	0%
Nivel	Regular	6	75%
	Bueno	2	25%
	Muy bueno	0	0%
	Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Figura 17

Nivel de la gestión administrativa en la dimensión organización en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.



Fuente: Tabla 2.

De la observación de la Tabla 3 y Figura 17, los resultados de la aplicación del cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020; indican que el nivel de la gestión administrativa en la dimensión organización, el 75% es regular y el 25% perciben que es buena la organización de funciones dentro de la empresa.

Tabla 3

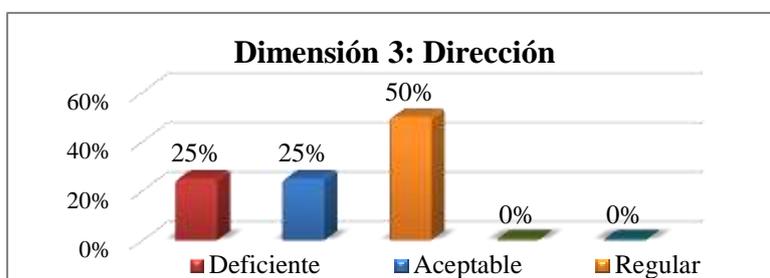
Nivel de la gestión administrativa en la dimensión dirección en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Dimensión 3: Dirección		Frecuencia	Porcentaje
	Deficiente	2	25%
	Aceptable	2	25%
Nivel	Regular	4	50%
	Bueno	0	0%
	Muy bueno	0	0%
	Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Figura 18

Nivel de la gestión administrativa en la dimensión dirección en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.



Fuente: Tabla 3.

De la observación de la Tabla 3 y Figura 18, los resultados de la aplicación del cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020; indican que el nivel de la gestión administrativa en la dimensión dirección, el 25% es deficiente, el 25% es aceptable y el 50% perciben que es regular la dirección en la ejecución de las tareas dentro de la empresa.

Tabla 4

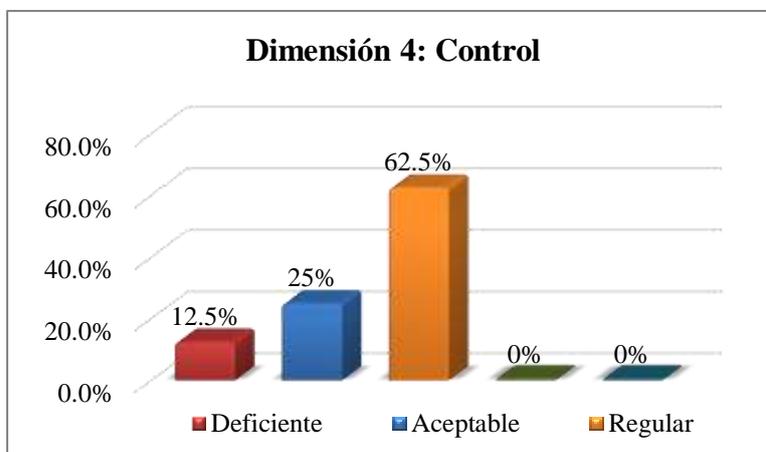
Nivel de la gestión administrativa en la dimensión control en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Dimensión 4: Control		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Deficiente	1	12.5%
	Aceptable	2	25%
	Regular	5	62.5%
	Bueno	0	0%
	Muy bueno	0	0%
Total		8	100.0%

Fuente: Cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Figura 19

Nivel de la gestión administrativa en la dimensión control en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.



Fuente: Tabla 4.

De la observación de la Tabla 4 y Figura 19, los resultados de la aplicación del cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020; indican que el nivel de la gestión administrativa en la dimensión control, el 12.5% es deficiente, el 25% es aceptable y el 62.5% perciben que es regular el control de resultados dentro de la empresa.

Análisis comparativo de las dimensiones de la gestión administrativa de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Tabla 5

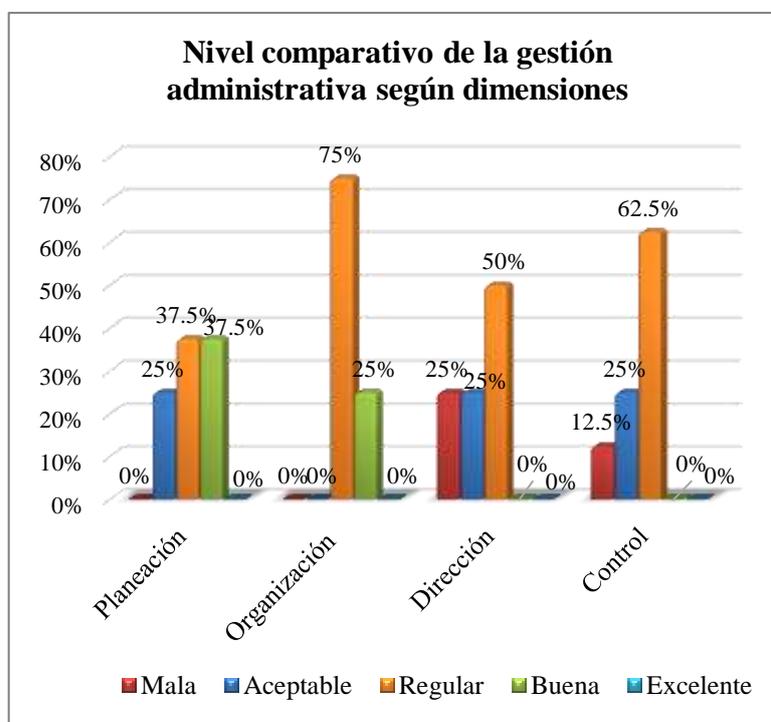
Nivel comparativo de la gestión administrativa según dimensiones de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Dimensiones de la Gestión Administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control
Deficiente	0%	0%	25%	12.5%
Aceptable	25%	0%	25%	25%
Nivel Regular	37.5%	75%	50%	62.5%
Buena	37.5%	25%	0%	0%
Excelente	0%	0%	0%	0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Figura 20

Nivel comparativo de la gestión administrativa según dimensiones de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.



Fuente: Tabla 5.

De la observación de la tabla 5 y figura 20, la información de los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020, la percepción de los encuestados indica que el nivel de la gestión administrativa en la dimensión planeación, el 25% es aceptable, el 37.5% es regular y el 37.5% es buena la planificación de acciones, el nivel de la gestión administrativa en la dimensión organización, el 75% es regular y el 25% perciben que es buena la organización de funciones dentro de la empresa, el nivel de la gestión administrativa en la dimensión dirección, el 25% es deficiente, el 25% es aceptable y el 50% perciben que es regular la dirección en la ejecución de las tareas dentro de la empresa y el nivel de la gestión administrativa en la

dimensión control, el 12.5% es deficiente, el 25% es aceptable y el 62.5% perciben que es regular el control de resultados dentro de la empresa.

IV. DISCUSIÓN

El ambiente globalizado de todo tipo de organizaciones en el sistema actual ha obligado y aún continúa exigiendo utilizar una gestión administrativa adecuada y exitosa que beneficie a la empresa generando información útil en la toma de decisiones de manera estratégica para afrontar la metamorfosis de manera acelerada en la economía y tecnología actualizada. "El sistema de gestión es, sin duda, un apoyo fundamental para la gerencia, en la medición de gestión administrativa, por medio del cual la organización hace monitoria, seguimiento y evaluación de los logros frente a los objetivos propuestos" (Rueda y Arias, 2009).

Cabe destacar que la gestión administrativa dentro de las organizaciones desempeña un papel muy importante y que marca la diferencia entre las demás, considerando que resulta esencial por las referencias y aportes que proporciona a la hora de tomar decisiones, trascendencia, que repercute y que se convierte en una estrategia importante para la gestión dentro de la empresa, asimismo suma importancia para los clientes internos y externos, por el acceso a la información, generando un valor adherido y una ventaja de competencia, por tal motivo las dimensiones de la variable estudiada en la presente investigación forman parte de "las bases para mejorar la gestión administrativa de la empresa a través de la planificación, organización, dirección y control, indicadores de gestión para el control interno, entre otras actividades que ayudan al logro de los objetivos estratégicos de la organización" (Correa, Ramírez & Castaño, 2009).

La presente investigación tiene como objetivo "Determinar el nivel de la Gestión Administrativa en la empresa Río Hotel II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020". Los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020, donde se logró conocer y determinar la gestión administrativa de la empresa medida de acuerdo a sus dimensiones de estudio (planeación, organización, dirección y control), los resultados evidencian que, la variable de estudio se encuentra en un nivel regular, sin embargo, se reconoce un grupo de trabajadores quienes mencionan que el nivel de la gestión administrativa es mala, estos resultados patentizan de manera precisa que no se está tomando de manera seria la gestión administrativa

considerando que toda empresa, organización o institución de índole privado o pública por más pequeña que sea tiene que asumir con responsabilidad, prudencia y formalidad de disponer una gestión administrativa estable y muy bien direccionada acentuando que para ello se debe precisar y usar de las cuatro dimensiones para establecerla de manera segura y confiable, considerando que tales dimensiones ayudara para el avance de la empresa, y más si se tiene propósitos y metas futuras, por lo que será necesario implementar una planificación de estrategias para cumplir con los objetivos y finalidades trazadas, de manera que y en concordancia con las bases previas expuestos, la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, si tuviera en cuenta las dimensiones de la gestión administrativa del presente estudio de manera adecuado, apropiado y bien implantados, no tuvieran en la actualidad el escenario de manera limitada en la toma de decisiones que se convierte en una desventaja a nivel de la competencia, conociendo que la gestión administrativa, “es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones, (Moratto, 2007)”.

Dicho esto, a continuación se evidencia los resultados obtenidos estadísticamente por dimensiones de la gestión administrativa, de acuerdo a la información obtenida de la percepción de los encuestados, quienes indican que el nivel de la gestión administrativa en la dimensión planeación, el 25% es aceptable, el 37.5% es regular y el 37.5% es buena la planificación de acciones, el nivel de la gestión administrativa en la dimensión organización, el 75% es regular y el 25% perciben que es buena la organización de funciones dentro de la empresa, el nivel de la gestión administrativa en la dimensión dirección, el 25% es deficiente, el 25% es aceptable y el 50% perciben que es regular la dirección en la ejecución de las tareas dentro de la empresa y el nivel de la gestión administrativa en la dimensión control, el 12.5% es deficiente, el 25% es aceptable y el 62.5% perciben que es regular el control de resultados dentro de la empresa.

Sobre el escenario trabajado en la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, se observó la inexistencia de gestión administrativa, ya que se encontró los niveles más altos en el nivel regular, por lo que es evidente que los resultados obtenidos estuvieron lejos de los resultados esperados. Es de competencia primordial tener muy bien definido que la gestión

administrativa constituye la base para las operaciones exitosas de una empresa dentro de un mercado, teniendo en cuenta que el mercado hotelero es uno de los más competitivos en el ámbito internacional, sabiendo que las actividades de cada proceso en la gestión administrativa son dinámicos y se basan en función a las características del mercado y las realidades donde desarrolla sus actividades, por lo que los investigadores sociales han despertado interés por generar conocimiento específico de la gestión administrativa en las empresas ya que este es la base que permite conocer la problemática administrativa y permite plantear soluciones que garanticen la permanencia de las empresas en este caso las orientadas al servicio de alojamiento.

Este estudio encaja con lo que dice Rivera (2017) en sus tesis: “Modelo de gestión administrativa para el Hotel San Andrés INN del Cantón Quevedo, Año 2017”, quien manifiesta que la función gerencial en el modelo de gestión empresarial implica la capacidad para conducir personas; esto debe ser un don del administrador hotelero junto a ello debe tener la capacidad para dirigir al equipo de trabajo, teniendo como objetivo mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad de la empresa en largo plazo, en cambio esta investigación presente está basada en el acopio de información real tanto de los colaboradores, la parte directiva y administrativa, asimismo se tuvo en cuenta las características organizacionales y estructurales de la empresa Rio Hotel II que han dejado entrever que esta empresa si lidera el pequeño mercado hotelero de la provincia de Utcubamba en base a precios accesibles, estructuras físicas adecuadas y otros factores relacionados con la gestión, sin embargo no tiene definido su gestión administrativa que a largo plazo no sobrevivirá dentro del mercado que cada día es más competitivo.

El estudio concuerda con los resultados que obtuvo el estudio desarrollado por Viteri (2017) en sus tesis: “Modelo de gestión administrativa para los hoteles del Cantón Latacunga”, quien menciona que el proceso administrativo y gestión empresarial de los hoteles del cantón Latacunga es deficiente y se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos, ya que no manejan de forma correcta las funciones del proceso administrativo provocando pérdidas económicas, de clientes y perdida de créditos como empresa notoria, asimismo los resultados del instrumento aplicado evidenció que no existe un sistema

motivacional para el personal, problema que es necesario corregir para que de esta manera pueda ejercer de manera eficaz sus actividades, por todo ello se precisó proponer un modelo de gestión administrativo que ayude en la mejora de la cultura organizacional de las empresas hoteleras, basándose en introducir pasos necesarios para alcanzar una eficiente administración de los recursos tanto materiales como económicos, el modelo propuesto es un modelo propuesto por Henry Fayol, trazado con la finalidad de constituir proyecciones enfatizados dentro de la planificación, organización, dirección y control, el mismo que permitió asignar funciones a cada una de las áreas que cuenta un hotel, tales como: administración, finanzas, producción, comercialización, y talento humano, con la única finalidad de estructurar de forma eficiente el organigrama estructural que cuenta un hotel.

A diferencia de los resultados del estudio realizado por Espinoza (2019) en su investigación La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018, quien manifiesta que mediante la información obtenida de entrevistas al personal del Hotel El Molino, se evidencia que la gestión administrativa dentro de la empresa es sumamente esencial para la óptima ejecución de las actividades cotidianas de la empresa, considerando que hay aceptación de los clientes/usuarios, además, de acuerdo al estudio realizado se determinó que la gestión administrativa es muy importante puesto que permite activar los procesos de manera eficiente, a través de la buena planificación, organización, dirección y control de todos los directivos de una empresa, para de esta manera conseguir una excelente calidad en el servicio al cliente.

Este estudio coincide con la investigación de Tipian (2017) en su tesis “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”, quien investiga sobre las variables de estudio gestión administrativa y calidad de servicios de usuarios en una Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS, quien manifiesta que existe una relación significativa y positiva entre el nivel de gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario. Si bien es cierto que la investigación no está orientada a una empresa de alojamiento se tomó esta investigación por hacer uso de la variable que se estudia en el presente estudio gestión administrativa, haciendo referencia a la coincidencia que existe una relación significativa y positiva entre ambas variables del estudio, enfatizando que la gestión administrativa se realiza bajo

criterios reales se podrá brindar un servicio de calidad que este orientado a satisfacer las exigencias de los clientes.

Este estudio coincide con el estudio de Huamán (2018) en su tesis “La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018”, quien manifiesta que la gestión administrativa en dicha institución se realiza de manera parcial, enfatizando que no existe adecuada gestión y a través de los resultados se confirma que los porcentajes de las dimensiones de la variable estudiada no alcanzan el 50% del desarrollo de manera eficiente, resultados similares a los de la presente investigación.

En consecuencia con los resultados de la investigación y el objetivo general se determinó que la gestión administrativa dentro de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba no se realiza de manera adecuada por lo que el nivel de la variable en estudio es de regular a aceptable, sabiendo que cada dimensión influye en la variable, para que se pueda realizar una gestión administrativa de manera eficiente, acentuando que se debe tener prestar la debida atención en todas las dimensiones y hacer lo necesario para la realización de un mejor trabajo al momento de realizar la gestión administrativa de la empresa.

V. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos se concretó la presente investigación y según los instrumentos utilizados, se concluye que:

- 1) En respuesta al objetivo general se determinó el nivel de la Gestión Administrativa en la empresa Río Hotel II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020, según los resultados obtenidos se evidencia que el nivel de la gestión administrativa es de regular a aceptable, es decir se realiza de manera limitada ya que el proceso de gestión se realiza de manera incorrecta. Es preciso resaltar que la gestión administrativa es una formación que se basa en los procesos administrativos oriundo y apropiado de investigaciones objetivas y precisas, bases teóricas, estudios previos y concepciones proporcionado por estudios con temática similar en gestión administrativa con la intención de administrarlos en las organizaciones.
- 2) En respuesta al objetivo específico se identificó las actividades del proceso de la gestión administrativa actual que posee la empresa Río Hotel II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020, las principales deficiencias se dan que en las actividades de planificación según los resultados obtenidos se evidencia que no tienen conocimiento ni mucho menos bien definidos los objetivos estratégicos, e las actividades de organización, no cuenta con estructura organizacional, se evidencia muchas deficiencias, las actividades de dirección, no cuentan con un buen liderazgo y el trabajo en equipo y la poca comunicación de parte de los directivos no es adecuada, asimismo las actividades de control no existen ya que no existen ejecución de acciones administrativas ya que todo se maneja de manera empírica.
- 3) En respuesta al segundo objetivo específico se determinó el nivel de la gestión administrativa medida de acuerdo a sus cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control) de la empresa Río Hotel II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020, sabiendo que la gestión administrativa es regular ya que se realizan de manera incorrecta:

- ❖ Se determino el nivel de la gestión administrativa medida de acuerdo a su dimensión planificación se obtuvo mediante los resultados el 25% es aceptable, el 37.5% es regular y solo el 37.5% es buena la planificación de acciones.
- ❖ Se determino el nivel de la gestión administrativa medida de acuerdo a su dimensión organización se obtuvo mediante los resultados el 75% es regular y el 25% perciben que es buena la organización de funciones.
- ❖ Se determino el nivel de la gestión administrativa medida de acuerdo a su dimensión dirección se obtuvo mediante los resultados el 25% es deficiente, el 25% es aceptable y el 50% perciben que es regular la dirección en la ejecución de las tareas dentro de la empresa.
- ❖ Se determino el nivel de la gestión administrativa medida de acuerdo a su dimensión control se obtuvo mediante los resultados el 12.5% es deficiente, el 25% es aceptable y el 62.5% perciben que es regular el control de resultados dentro de la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la parte directiva y administrativa de la empresa Río Hotel II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020, prestar atención a los resultados del análisis de datos obtenidos puesto que son resultados de regulares a deficientes hacia dicha empresa, por lo que es pertinente hacer extensivos los procedimientos de la gestión administrativa dentro de la empresa, asimismo es preciso que consideren la investigación como un documento base para reorientar su gestión administrativa y así mejorar la calidad de las líneas de productos que ofertan.
- 2) Se recomienda a la empresa Río Hotel II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, definir e implementar tipos y elementos de planeación, asimismo realizar una adecuada organización para la toma de decisiones, en la dirección es preciso impulsar la motivación al personal, fortalecer el buen liderazgo y los grupos de trabajos dentro de la empresa y definir de manera adecuada y precisa el proceso de la dimension control, ejerciendo control en el desempeño del personal y contribuyendo en virtud del beneficio para los resultados esperados.
- 3) Se recomienda a los investigadores que se considere pertinente los resultados obtenidos en la presente investigación, seguir la pista de la gestión administrativa de empresas hoteleras de manera específica ya que esto permitirá plantear estrategias de solución en base al conocimiento encontrado para mejorar la calidad de su servicio.
- 4) Se recomienda al gobierno local realizar alianzas estratégicas con la universidad como academia para generar investigaciones que permitan promover el desarrollo sostenible de las empresas

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castellano, J. (2005). *Introducción a la organización y gestión de empresas*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. España.
- Correa, J.; Ramírez, L. & Castaño, C. (2009). *Modelo de gestión financiera integral para MIPYMES en Colombia*. Contaduría Universidad de Antioquia, 55, 187-201. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/16343-Texto%20del%20art_culo-55755-2-10-20210512.pdf
- Espinoza, O. J. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Académico de la Universidad Nacional de Chimborazo <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>
- Flores, S. E. (2015). *“Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, JINOTEGA, 2010-2013”* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio Académico de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed. --.). Editorial: McGraw-Hill. México D.F.
- Huallpa, V. (2016). *“Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A.”* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio Académico de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2279/253T20160265_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Huamán, E. R. (2018). *“La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018”*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Académico de la Universidad

Privada del Norte
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamento del proceso administrativo (Tercera ed.)*. Buenos Aires.

Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo (3era. Ed.)*. Editorial: Cengage Learning. Buenos Aires.

Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. (1a. ed.). Editorial: Patria. México.

Moratto, J. (29 de Agosto de 2007). *Cuatro pasos fundamentales del proceso administrativo*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020 de: <https://mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/los-cuatro-pasos-fundamentales-del-proceso-administrativo/>

Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2a. ed.). Editorial: Pearson. México.

Moreno, M. (2006). *Gestión de la calidad y Diseño de las Organizaciones*. Editorial Prentice Hall. España.

Orantes, X. (2020). *Evaluación Administrativa y propuesta de Plan de Mejora. Caso: Hotel Oasis de La Paz, S.A. de C.V.* [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico de la Paz]. Repositorio Académico del Instituto Tecnológico de la Paz
<http://posgrado.lapaz.tecnm.mx/uploads/archivos/Evaluaci%C3%B3n%20Administrativa%20y%20Propuesta%20de%20Plan%20de%20Mejora%20Hotel%20Oasis%20de%20la%20Paz%20SA%20de%20CV.pdf>

Ramírez, P., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Contribuciones a la economía 1. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

- Rivera, M. B. (2017). *Modelo de Gestión Administrativa para el Hotel San Andrés INN del cantón Quevedo, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Académico de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21515/1/tesis%20Madelaine%20presentar%20final.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. (12a. ed.). Editorial: Pearson. México.
- Rueda, G. y Arias, M. L. (2009). *Los sistemas de información contable en la administración estratégica organizacional*. Cuadernos de Contabilidad [en línea]. 2009, vol.10, n.27, pp.247-268. ISSN 0123-1472. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-14722009000200003&script=sci_abstract&tlng=es
- Tipián, S. M. (2017). “*Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*” [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Académico de la Universidad Cesar Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%20c3%a1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Viteri, P. N. (2017). “*Modelo de gestión administrativa para los hoteles del Cantón Latacunga*”. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3867/1/T-UTC-0408.pdf>
- Welsch, G. y Welsch, U. (2005). *Planificación y Control*. Editorial: McGraw-Hill Compañías. México.

ANEXOS

ANEXO 1

**ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL Y ADMINISTRADOR SOBRE LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA RÍO HOTELS II DEL
CENTRO DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE.**

OBJETIVO: Identificar las actividades del proceso de la gestión administrativa actual que posee la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Nombre:

Cargo:

1) ¿Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, cuenta con una planificación estratégica?

Si **No**

2) ¿Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, cuenta con una estructura organizacional?

Si **No**

3) ¿Conoce usted, el FODA de la empresa? **Si o No**

Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas

4) ¿La empresa cuenta con metas de gestión administrativa?

Si **No**

5) ¿Considera usted que el liderazgo y trabajo en equipo de la gestión administrativa es?

Mala **Regular** **Buena**

6) ¿Conoce usted cuáles son las etapas del proceso de la gestión administrativa?

Si **No** Indique cuales:

7) ¿La empresa cuenta con? **Si o No**

Visión Misión Objetivos Valores Estrategias de
organizacionales gestión
administrativa

8) ¿El personal de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande se encuentra capacitado y preparado de acuerdo a su función que ha sido contratado?

Si **No**

9) ¿La empresa cada qué tiempo realiza capacitaciones?

Semanal	Mensual	Semestral	Anual

10) ¿La empresa cuenta con un sistema informático para el registro de sus actividades administrativas?

Si **No**

11) ¿Usted conoce que es un control interno?

Si **No**

12) ¿Considera usted que existe deficiencia en el control interno de la empresa?

Si **No**

13) ¿Considera usted, que en virtud del tamaño de la empresa y del volumen de sus operaciones, es pertinente la creación de un manual de funciones implementados que perfeccione la gestión administrativa, mejore la eficiencia en las actividades cotidianas y generen confianza económica para la empresa?

Si **No**

14) ¿Conoce usted que estrategias se utilizan en la empresa de acuerdo al proceso de gestión administrativa?

Si **No**

Estrategias de planificación	Estrategias de organización	Estrategias de dirección	Estrategias de control

Gracias por su colaboración.

ANEXO 2

“Gestión administrativa en la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020”.

Instrumento de medición: Cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

Indicaciones: Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene la finalidad de *Determinar el nivel de la gestión administrativa medida de acuerdo a sus cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control) de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020*, por lo que es preciso que lea atentamente cada pregunta, valore, elija y marque una respuesta que van del 1 al 5 considerando los criterios de evaluación y con la que se sienta más identificado al conocer la afirmación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

Criterios de evaluación del ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
N°	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN						
1.	La empresa Río Hotel II del centro de la ciudad de Bagua Grande cuenta con visión, misión, objetivos organizacionales, valores y las estrategias de gestión administrativa, bien definidos.					
2.	La empresa emplea estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de actividades.					
3.	La empresa cuenta con estrategias relacionados al FODA como herramienta para la planificación de actividades.					
4.	El gerente general demuestra liderazgo y confianza al momento de delegar funciones.					

5.	El gerente general toma decisiones que son consideradas de asertiva y pertinente.					
6.	La empresa respeta los derechos de los trabajadores cuando se toman decisiones.					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
7.	La empresa cuenta con una estructura organizacional.					
8.	La empresa organiza y supervisa el buen uso de los recursos propios.					
9.	Las actividades que se realizan son debidamente coordinadas.					
10.	La empresa cuenta con el reglamento interno respecto a las funciones del personal.					
11.	La empresa realiza procesos de entrenamiento del personal.					
12.	La empresa tiene compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de actividades programadas.					
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN						
13.	La dirección y gerencia desarrolla y actualiza el organigrama en función a las necesidades de la empresa.					
14.	La documentación legal está actualizada, ordenada y es accesible (Licencia municipal, pagos a seguridad social, impuestos, etc.).					
15.	La empresa mantiene un buen liderazgo, de manera que respeta las opiniones y decisiones del personal.					
16.	La empresa brinda todas las facilidades para que el personal asista a las capacitaciones.					
17.	La empresa brinda información útil y relevante para el desarrollo de actividades.					
18.	La empresa promueve un grato ambiente de trabajo, promoviendo los valores corporativos de respeto mutuo, tolerancia, solidaridad, entre otros.					
DIMENSIÓN 4: CONTROL						
19.	La empresa establece indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos.					

20.	La gerencia de la empresa de manera equitativa y con transparencia administra los recursos.					
21.	La gerencia de la empresa realiza reprogramaciones de las actividades no ejecutadas o las que se necesita mejorar.					
22.	La empresa brinda y programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que necesiten reforzamiento.					
23.	La empresa realiza auditorías internas de manera periódica (mínimo cada tres meses) evaluando las diferentes áreas de la empresa.					
24.	La gerencia realiza supervisiones para el cumplimiento de las funciones de los colaboradores en cada una de las áreas de la empresa.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 3

FICHA TÉCNICA

“Gestión administrativa en la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020”.

Instrumento de medición: Cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario dirigido al personal de la empresa Río Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

2. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de la gestión administrativa medida de acuerdo a sus cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control) de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

3. FUENTE DE PROCEDENCIA DEL DISEÑO DEL INSTRUMENTO:

- Autora: Bach. Sandra del Pilar García Chusden.

4. POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIO):

8 trabajadores de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.

5. MODO DE APLICACIÓN:

El instrumento de evaluación será aplicado por el tesista de manera personificada a cada trabajador de la empresa Río Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020, con un tiempo de duración de 20 minutos aproximadamente a cada uno. Teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

6. ESCALA DE VALORES:

Escala general:

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Deficiente	1	D	(1 - 24)
Aceptable	2	A	(25- 48)
Regular	3	R	(49 - 72)
Bueno	4	B	(73 - 96)
Muy bueno	5	MB	(97 – 120)

Escala por dimensiones:

El cuestionario está constituido por 24 ítems distribuidos en 4 dimensiones. A continuación, se detallan:

- **Dimensión 1:** PLANIFICACIÓN. 6 ítems.
- **Dimensión 2:** ORGANIZACIÓN. 6 ítems.
- **Dimensión 3:** DIRECCIÓN. 6 ítems.
- **Dimensión 4:** CONTROL. 6 ítems.

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Deficiente	1	D	(1 – 6)
Aceptable	2	A	(7 - 12)
Regular	3	R	(13 - 18)
Bueno	4	B	(19 - 24)
Muy bueno	5	MB	(25 – 30)

7. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento de estudio se analizó con el software estadístico SPSS, para el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un puntaje que corresponde a un nivel alto de confiabilidad de 0,893.

8. CAMPO DE APLICACIÓN:

Se aplicó en la empresa Río Hotel II del centro de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020.