

.....

# Incidencia del proceso administrativo en la efectividad de la estrategia organizacional: Caso Hotel Gran Gold de Florencia (Caquetá)

Dora Lilia Garrido Hurtado\*, Alexandra Forero Mendoza\*\*, Enna Alexandra Valderrama Cardona\*\*\*

## Resumen

Este artículo ha sido elaborado con el objetivo de dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿El Proceso Administrativo se puede considerar como una estrategia empresarial en la administración de las empresas? Para responderla, se propuso evaluar cada una de las etapas que comprenden el proceso administrativo y su incidencia en el desarrollo interno de la empresa, para lo cual se utilizó una metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo: se diseñó y aplicó una encuesta a los empleados del hotel para recoger información que permitió evaluar los factores que componen el proceso administrativo. A partir de los resultados, se detectaron falencias internas en la parte administrativa de la microempresa, permitiendo evidenciar cómo el proceso administrativo incide en las pymes, con lo que se identificaron aspectos que son objeto de mejora, mediante el resultado del diagnóstico interno. Estos hallazgos fueron fundamentales para el replanteamiento de estrategias y planes de mejora que se deben implementar para superar las debilidades y emplear las fortalezas detectadas, y así solucionar y lograr resultados confiables y eficientes a los problemas presentados.

## Abstract

This article aims to answer the following question: Can the Administrative Process be considered as a business strategy in the administration of companies? To answer this question, each of the stages that comprise the administrative process and its impact on the internal development of the company were evaluated, for which a descriptive methodology with a quantitative approach was used: a survey was designed and applied to the hotel employees, in order to collect information that allowed evaluate the factors that make up the administrative process. With the results, internal shortcomings were detected in the administrative part of the microenterprise, allowing to

### Cómo citar este artículo

(APA): Garrido, D., Forero, A. y Valderrama, E. (2019). Incidencia del proceso administrativo en la efectividad de la estrategia organizacional: caso Hotel Gran Gold de Florencia (Caquetá). *Negonotas Docentes*, 13, 55-66.

### > Palabras Claves:

diagnóstico interno, fase dinámica fase mecánica Proceso administrativo, pymes

> **Keywords:** Administrative Process, Dynamic Phase, Internal Diagnosis, Mechanical Phase, Pymes

\* Magister en Finanzas. Profesora Investigadora. Integrante grupo de investigación Cifra. Universidad de la Amazonia, Colombia. Contacto: d.garrido@udla.edu.co

\*\* Magister en Medio ambiente y desarrollo sostenible. Profesora investigadora. Integrante grupo de investigación Cifra. Universidad de la Amazonia, Colombia. Contacto: a.forero@udla.edu.co

\*\*\* Magister en Administración. Profesora investigadora. Integrante grupo de investigación Cifra. Universidad de la Amazonia, Colombia. Contacto: en.valderrama@udla.edu.co

show how the administrative process affects SMEs (pymes), identifying aspects that are subject of improvement through the result of the internal diagnosis. These findings were fundamental for the rethinking of strategies and upgrading plans that must be implemented to overcome the weaknesses, and use the strengths detected to solve and achieve reliable

## Introducción

Las microempresas son una parte fundamental en la economía del país, por su aporte en la generación de empleos, tal como lo menciona Hernandez, Portillo, Crissien, Alvear y Velandia (2016):

Las microempresas se constituyen hoy día en uno de los segmentos más dinámicos y diversos en América Latina y en una parte fundamental de la economía en términos de generación de empleo y desarrollo de las regiones y por ende del país, estas representan más del 96 % de las unidades económicas actuales. (p. 31)

Así mismo

De acuerdo con cifras del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las mipymes en Colombia representan cerca del 95 % del universo empresarial del país, aproximadamente el 65 % del empleo y más del 35 % de la producción nacional. (Salazar y Guerra, 2007, p. 3).

Desde esta perspectiva, son aproximadamente 1 500 000 las pequeñas empresas con Registro Único Empresarial, Rues, clasificadas entre personas naturales y jurídicas, las que generan alrededor de un 67 % de empleo en Colombia y aportan un 28 % del producto interno bruto, PIB. Al respecto, Domínguez explica que:

No cabe duda sobre la importancia de las Pymes en nuestro país. Las micro, pequeñas y medianas empresas son fundamentales para el sistema productivo colombiano, como lo demuestra el hecho

de que, según el Registro Único Empresarial y Social (Rues), en el país 94,7 % de las empresas registradas son microempresas y 4,9 % pequeñas y medianas. (Dominguez, 2016, p. 1)

En este sentido, las pymes requieren de una administración eficiente que les permita lograr los objetivos y metas propuestas, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de su propósito superior, que usualmente está asociado a la generación de beneficios de tipo económico (Gómez, Aristizábal y Fuentes, 2017). Es por ello que una herramienta importante para las empresas en general es el proceso administrativo, dado que les permite interrelacionar acciones para lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades desde lo económico y lo social.

La investigación se basa en la recolección de información de la empresa, para evaluar cada una de las etapas y elementos que comprenden el proceso administrativo y la incidencia en su desarrollo interno, lo que permite conocer los métodos y la estructura organizacional.

Por lo tanto, con el desarrollo de la investigación se pretende que el hotel Grand Gold evalúe la aplicación del proceso administrativo y establezca sus fortalezas y debilidades, de tal forma que le permita crear estrategias que lo lleven a perduran en el mercado como uno de los mejores hoteles del municipio de Florencia y del departamento de Caquetá.

## Fundamento teórico

En los últimos años, crear empresa se ha convertido en una opción cada vez más atractiva para los empresarios de la región. No obstante, dar el primer paso es difícil, sobre todo cuanto se tiene la concepción de que para ser sustentables y competitivas las empresas deben de contar con una buena administración. Por ello, es importante que las microempresas implementen las fases del proceso administrativo con el fin de convertirse “en organizaciones mejor dotadas, innovadoras y generadoras de empleos en un

contexto globalizado y de alta competitividad” (Luna y Torres, 2016, p. 72). De acuerdo con Robbins y Coulter (2005), la administración

es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, aprovechando cada uno de los recursos que se tienen como los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, para cumplir con los objetivos que se persiguen dentro de la organización. (p. 7)

## Proceso Administrativo

Henry Fayol es considerado el pionero del proceso administrativo de una empresa y lo define como “un flujo continuo de actividades que se realizan de una manera establecida para

aprovechar los recursos de una empresa u organización con la finalidad de alcanzarse los objetivos empresariales comunes.” (Argudo, 2018, p. 1)

## Elementos Básicos del Proceso Administrativo

Chiavenato (2012) manifiesta que la planeación, organización, dirección y control son los elementos básicos del proceso administrativo. Y Maikari95, citado por Flores (2015, p. 17) dice que son:

El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración[. Se] clasifican en:

**Planeación**, a través de la cual se definen aspectos como la visión, misión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa, presupuesto, los cuales establecen el rumbo de la empresa, así mismo en esta etapa se prevén los riesgos y se aprovechan al máximo las oportunidades.

La **Organización**: consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y

responsabilidades. Su importancia radica en que se conocen mejor las actividades, existen mejores relaciones de trabajo, se facilita la delegación de autoridad y crece la eficiencia.

La **Dirección**: es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión. Su importancia radica en que pone en marcha todos los lineamientos establecidos en la planeación y organización, su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización y en la eficiencia de los sistemas de control.

El **Control**: es la fase donde se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, sus etapas: establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación. (Maikari95, 2012)

## Las Pymes

Las Pymes se caracterizan por su número de trabajadores, que oscila entre los 10 y 200 empleados. En cuanto a su actividad económica, la mayor participación se encuentra en los sectores de la agricultura como en la minería.

La normatividad y los programas de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa en Colombia son relativamente jóvenes, sólo hasta julio de 2000 el Congreso de la República aprobó una Ley que

definía las MiPymes y disponía reglamentaciones sobre su promoción y desarrollo dentro del marco jurídico vigente. Así, según la Ley 590 de 2000 expedida por el Congreso de la República, se entiende por micro, pequeña y mediana empresa [...] toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana (Sierra, 2009, p. 39).

## Metodología

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, pues existió interés del equipo investigador en la generación de resultados fiables y útiles que permitan analizar la realidad (Gómez, Sánchez y Torres, 2016). En este sentido, el presente trabajo se plantea mediante un tipo de estudio explicativo-descriptivo, teniendo en cuenta que, además de describir lo que se investiga, se debe dar respuesta a las causas de los eventos físicos o sociales.

En el proceso investigativo, el equipo de trabajo inicialmente realizó una fase preliminar en la que se hizo un diagnóstico sobre el desarrollo interno del hotel Gran Gold, de Florencia, Caquetá. Luego, se identificó cómo se realiza el proceso administrativo interno. Finalmente, se presentó una propuesta de mejoramiento a las situaciones negativas que presentaba el hotel, cuyo objetivo

fue optimizar los procesos administrativos para ser más competitivos en el mercado.

Entre las técnicas e instrumentos para la recolección de la información, se estimó pertinente la encuesta, ya que permite recabar información verídica y pertinente sobre el desarrollo de las fases mecánica y dinámica del proceso administrativo, para, de esta manera, medir y reconocer las variables que se desean estudiar. En este sentido, para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, que, según (Ñaupas, 2014) “es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas, teniendo en cuenta que su finalidad es recopilar información” (p. 291), con el objetivo de, una vez recolectada la información, analizar los datos con respecto a la incidencia que tiene el proceso administrativo en el Hotel Gran Gold.

## Resultados

De acuerdo con el análisis de los resultados, se identificó que hay una serie de elementos de la función gerencial que se realizan de manera versátil, lo que afecta negativamente el buen funcionamiento de la empresa. Por lo tanto, es

pertinente que se implemente un plan de mejora y se corrijan las falencias encontradas.

A continuación, se hace la descripción de lo identificado en cada fase.

## Fase Mecánica

En esta fase se establece qué es lo que se debe hacer a través de la etapa de planeación y organización.

### a. Etapa de planeación

Esta etapa es una de las más importantes del proceso administrativo, ya que en ella se mejora la aplicabilidad empresarial, al proporcionar una base valiosa para la toma de decisiones. Como resultado del análisis, se encontró que la mayoría de los empleados desconocen la misión y visión de la empresa, o no contemplan los elementos y las estrategias que identifican su horizonte y tiempo. Además, desconocen que los objetivos no son acordes a lo establecido por la

misión y visión, lo que también sucede con las políticas y normas de la empresa (ver tabla 1). No obstante, es de valorar que los empleados acepten y pongan en práctica las observaciones y sugerencias de los superiores, porque con ello han mejorado los procesos operativos, administrativos y las relaciones interpersonales con la línea de mando. Ello deriva en mejores técnicas y ambiente laboral y minimiza el margen de error.

Tabla 1. Etapa de planeación

Categoría	Frecuencia de empleados que la conocen	Porcentaje	Frecuencia de empleados que no la conocen	Porcentaje
Misión	5	71 %	2	29 %
Visión	5	71 %	2	29 %
Objetivos	4	57 %	3	43 %

Fuente: elaboración propia

### b. Etapa de organización

La etapa de organización permite la coordinación e integración de las actividades de cada integrante de una empresa, con el fin de maximizar los recursos disponibles para lograr sus objetivos. Se identificó lo siguiente, según la herramienta aplicada.

Se hace referencia a los mecanismos, considerando que tan solo una pequeña porción del personal los conocen e interpretan con claridad. Los empleados conocen el contenido del mecanismo,

incluyendo derechos, deberes y comportamiento que deben asumir dentro de la compañía; De ello se concluye que la mayoría de los funcionarios no tienen conocimiento o es somero, esto implica no identificar las condiciones planteadas por la empresa para desarrollar el ejercicio asignado, lo cual puede presentar deficiencias en la labor; esta situación es consecuencia del desinterés por parte de los empleados manifestando que en algún momento se lo dieron a conocer y no le brindaron el valor correspondiente.

En cuanto al modelo de contratación, una mínima parte de los trabajadores están satisfechos con este proceso, lo que implica que la mayoría no conocen los procesos de admisión que utiliza la empresa, o simplemente no dieron la importancia requerida al tema, solo les interesaba ser contratados y contar con un empleo digno; es un tema de interés de las dos partes, y es necesario tenerlo claro para evitar sanciones y reclamaciones de acuerdo a la ley.

### **Fase dinámica**

La fase dinámica está conformada por las etapas de dirección y control, y se refiere a cómo

#### **a. Etapa de dirección**

Teniendo en cuenta lo mencionado por (Universidad de la Amazonia, sf, pág. 56) *“la dirección, tiende a reconsiderar el propósito de la empresa, los diferentes aspectos de los factores productivos que son indispensables para su cumplimiento y la naturaleza del factor humano”* y en aras de mejorar la aplicabilidad en la empresa, de acuerdo con la encuesta realizada, se encontró en esta etapa según la escala valorativa lo siguiente:

#### **b. Etapa de control**

Se cuenta con 5 variables que fueron evaluadas donde el 86 % de los encuestados no están satisfechos con lo relacionado a capacitación, debido a que no han participado de los programas de capacitación que ofrece la empresa no son adecuados para lograr un mejoramiento.

Igualmente, manifiestan que no cuentan con un equipo de trabajo encargado de detectar las fallas administrativas y organizacionales, lo que se

El manejo del equipo de trabajo arrojó un 57% de satisfacción por parte de los empleados, teniendo en cuenta esto, se pudo establecer que más de la mitad de los trabajadores tienen una posición positiva frente a la coordinación o manejo de la administración.

En cuanto a los objetivos de la empresa, se evidencia que el 57 % de los empleados no conoce los alcances de los objetivos de la empresa o no está satisfecho con la coordinación que realiza cada departamento para el alcance de estos.

manejar de hecho el organismo social, poniendo en práctica la fase mecánica.

Se hallan debilidades en relación a la toma de decisiones, debido a que de un 100 % solo el 29 % de la población encuestada se encuentra muy satisfecho, es decir, que la mayoría de los empleados no están de acuerdo con la toma de decisiones de la administración para el funcionamiento de la empresa. Así mismo, se encuentran falencias en la comunicación que utiliza la empresa dado que los empleados manifiestan que no es muy acorde el proceso para lograr la efectividad del trabajo en equipo.

ve reflejado en la solución de conflictos, donde se puede evidenciar que los métodos que utiliza la empresa para la solución de conflictos o que estos métodos utilizados no son acordes a las necesidades de trabajo.

En relación con el mecanismo de control, se denota que de un 100 % solo el 29 % de la población se encuentra en total acuerdo, con esto se concluye que existe una gran problemática en

esta variable ya que más de la mitad de los trabajadores del hotel no están de acuerdo con el tipo de mecanismo que aplica la empresa o que

### **Diagnóstico general de la empresa**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta al personal de trabajo del hotel, en los diferentes cargos y funciones, se diagnosticó que, de manera general en las etapas de organización y dirección, la mayoría de los operarios están satisfechos. También, en cuanto a la etapa de planeación y la etapa de control, los empleados están de acuerdo con los diversos mecanismos, métodos, estrategias y procedimientos que desarrolla la empresa para su funcionamiento.

En cada etapa del proceso administrativo se encontraron necesidades de mejoramiento, ya que, al estar los empleados en un punto medio, se analiza que no conocen o no están muy satisfechos ni muy de acuerdo con algunos ítems. En la parte de la fase de planeación, la mayor falencia está en que la mayoría de los empleados no conocen la misión, visión, objetivos, estrategias, política y presupuesto que establece el hotel.

También se observó que en la etapa de organización hay fallas en los mecanismos de admisión que se utilizan y en el manejo del equipo de trabajo. También se encuentra la etapa de dirección, cuya mayor deficiencia es la falta de capacitaciones, sumado a que los empleados no están satisfechos con la comunicación y la toma de decisiones del gerente, para alcanzar los objetivos

### **Propuesta de mejoramiento**

El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización; además, permite que las organizaciones sean más eficientes

la empresa no aplica ningún tipo de mecanismo de control para el mejoramiento de esta.

propuestos. Por último, se encuentra la etapa de control, en la que se evidencia la falta de un buen equipo de trabajo que se encargue de los estándares socioeconómicos, de la solución de conflictos del hotel y sus mecanismos de control.

En este sentido, Tórrez Castillo (2015) menciona que

el éxito que puede tener la Organización para alcanzar sus objetivos y también para satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas, por lo tanto, se puede decir que el Desempeño Gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la secuencia del Proceso Administrativo, logrando una Estructura Organizacional que la diferencia de otras Organizaciones. (p. 16)

Dicho esto, el gerente es el mayor responsable en la supervisión, vigilancia, seguimiento y cumplimiento de las actividades y objetivos que se deben llevar a cabo en la empresa. Para esto se busca plantear propuestas de mejoramiento que serán aplicadas en un tiempo determinado de 6 a 12 meses.

y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado. (Morera, 2002, pág. 2)

Por consiguiente, el objetivo del planteamiento de esta propuesta de mejoramiento es fundamentar el proceso administrativo del Hotel

Grand Gold y su estructura organizacional, para hacerla eficaz y competitiva en productividad.

En este sentido, esta propuesta de mejoramiento se realiza de acuerdo al diagnóstico elaborado a la empresa Hotel Grand Gold. Para la construcción del plan de mejora, se debe: fijar unos objetivos desde el punto de vista del proceso administrativo; diseñar las actividades que debe ejecutar la empresa para lograr los objetivos; nombrar al responsable de cada actuación, disponer recursos para llevar a efecto la medida, prever un procedimiento o método de trabajo, establecer un calendario y, tener un sistema para comprobar si se ha cumplido cada objetivo, es decir, debe establecer unos indicadores". (Departamento de Educación, Gobierno de Navarra, s. f.).

Como parte del plan de mejora, se plantearon los siguientes objetivos:

- Objetivo General. Implementar estrategias que permitan alcanzar la eficacia organizacional a partir de la utilización de los elementos que proporciona el proceso administrativo.

- Objetivo Específicos. Para la fase mecánica: fortalecer la cultura corporativa en los empleados del Hotel Grand Gold; fortalecer los procesos de admisión que maneja el Hotel. Para la fase dinámica: fortalecer las capacitaciones, la comunicación, y el trabajo en equipo la motivación para los empleados; establecer normas de control en el hotel; establecer un equipo de trabajo que se encargue de los estándares socioeconómicos del hotel

Respecto a los beneficios esperados, se puede afirmar que la aplicabilidad de la propuesta dará solución a los puntos neurálgicos hallados en el proceso administrativo, lo que evitará acciones legales en contra de la compañía. De igual manera, esas acciones mejorarán el clima organizacional, aseguran el cumplimiento de metas a corto mediano y largo plazo, promueven el rendimiento laboral mediante incentivos, así como también el perfeccionamiento y calidad en los procesos. Se alcanzará con mayor facilidad y rapidez los objetivos del Hotel, desde luego reflejado en el porcentaje de utilidad y en la imagen corporativa.

## ***Acciones de mejora en los momentos del proceso administrativo***

### ***Fase mecánica: fortalecer la cultura corporativa en los empleados del Hotel Grand Gold***

Al hablar de cultura corporativa o cultura organizacional, se hace referencia a la misión, visión, los objetivos, organigramas, políticas y presupuestos, como también a un sistema de valores, que involucrar las opiniones de los empleados del hotel, fortalecer la cultura corporativa en los empleados del Hotel Grand Gold, así como los valores y conocimientos, para que brinden un buen servicio al cliente y generar un buen ambiente de trabajo.

Para lograr esta acción es necesario ejecutar algunas actividades tales como:

- Contratar un profesional en administración de empresa que capacite a los empleados en la cultura organizacional del Hotel, este se realizara por medio de una conferencia.
- Diseñar y colocar a la vista de los empleados pendones que contengan información relevante sobre la cultura corporativa.



- Fortalecer los procesos de admisión que maneja el Hotel.
- Fortalecer el proceso de admisión referente al análisis que desarrolla el Hotel Grand Gold, lo que permitirá un mejor entorno en el trabajo y satisfacción para sus empleados.

### ***Fase dinámica: fortalecer las capacitaciones, la comunicación, la motivación, y el trabajo en equipo para los empleados***

Al fortalecer la capacitación, la comunicación y la motivación en los empleados del Hotel Grand Gold se genera un mejor ambiente organizacional, mejorando la actitud, el dialogo, el trabajo, el conocimiento, las habilidades y conductas, perfeccionando al empleado en su puesto de trabajo en función de las necesidades de la empresa.

Para lograr esta acción es necesario ejecutar algunas actividades tales como:

- Contratar un profesional administrativo capacitado en el área de ética profesional que capacite a los empleados del hotel por medio de conferencias que fomente la comunicación.
- Diseñar diferentes bonificaciones a los empleados con mayor desempeño, estas bonificaciones podrían ser un día libre o un aumento de sueldo por 100.000 pesos.
- Establecer normas de control en el hotel

Las normas de control son un punto fuerte en cualquier organización, que permite la organización y el buen desempeño en la empresa, como el trabajo en equipo y el dialogo, así mismo se genera el respeto, la sinceridad y honestidad de

- Contratar a un administrador de empresas que desarrolle los ítems indicados para realizar el proceso de admisión que sean de acuerdo a los cargos que se necesitan y perfiles.

los empleados. Para lograr esta acción es necesario ejecutar algunas actividades tales como:

- Contratar un contador público para la creación de las normas de control.
- Aplicación de evaluaciones.
- Establecer un equipo de trabajo que se encargue de los estándares socioeconómicos del hotel

Las funciones socioeconómicas de una empresa son muy importantes. Al ver los análisis de los resultados de la encuesta realizada a los empleados, se observó un punto débil en estas funciones, dando a entender que no cuentan con un equipo de trabajo o una persona que se encargue de ello.

Para lograr esta acción es necesario ejecutar algunas actividades tales como:

- Contratación de un profesional economista que capacite a un grupo de empleados para liderar los estándares socioeconómicos, por medio de una conferencia teniendo ayuda de técnicas audiovisuales para la empresa.

## Conclusiones y discusión

Estos hallazgos tienen como objetivo establecer las estrategias y planes de mejora que las organizaciones deben desarrollar para superar sus debilidades, capitalizar las fortalezas adquiridas en el desarrollo interno y fomentar una cultura de excelencia. En un entorno globalizado y competitivo, la gestión de los gerentes es fundamental para generar insumos de manera eficiente para transformarse en una organización más capaz, innovadora y generadora de empleo.

El Hotel Grand Gold es uno de los hoteles más reconocidos en el departamento del Caquetá, ya que cuenta con una gran ubicación y flexibilidad económica para sus clientes, lo que lo hace diferente al resto del sector hotelero. El hotel cuenta con una estructura organizacional que abarca todos los aspectos del hotel, lo cual permite una distribución específica de tareas y funciones.

Después de haber analizado la incidencia del proceso administrativo en el Hotel Grand Gold, y haber efectuado dicha investigación mediante técnicas e instrumentos, se concluye que todas las fases del proceso administrativo se ven inmersas en la empresa tanto la fase mecánica y dinámica, aunque existen algunas falencias que se descubrieron a partir de los resultados. Esta empresa se encuentra a la vanguardia de dichas actividades, lo que le permite sostenerse en un ambiente competitivo.

Por otro lado, y concluyendo lo anteriormente mencionado, la etapa de planeación arrojó que solo el 38 % de la población está en total acuerdo de las 6 preguntas planteadas. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados no conocen o no están de acuerdo con los ítems de misión,

visión, estrategias, políticas, objetivos y presupuestos para el desarrollo de la empresa.

La etapa de organización constó de 4 preguntas; solo el 43 % de los encuestados afirma sentir en total satisfacción con dicha organización. Esto quiere decir que la mayoría de la población no está del todo satisfecha con los ítems de los mecanismos, los procesos y la coordinación que utiliza la empresa.

En la etapa de dirección, se identificó el nivel de satisfacción, pero solo el 28 % de la población se encuentra muy satisfecha. Esto quiere decir que la gran mayoría de la población no está del todo satisfecha con los ítems de las actividades, el control, el tipo de comunicación, la supervisión y en las tomas de decisiones que realiza la empresa.

Por último, en la etapa de control, se realizó a la población un total de 6 preguntas. La encuesta arrojó que solo el 33 % de los encuestados se encuentran muy de acuerdo. Esto quiere decir que la mayoría de la población no conoce o no está de acuerdo con los ítems que maneja la parte de control en el hotel, como los programas de capacitación, el equipo de trabajo y los métodos de solución de conflictos.

Aunque la empresa aplica en gran parte el proceso administrativo, resulta evidente que es necesario capacitar a los empleados en los diferentes procesos que lleva a cabo el hotel, de ahí la necesidad de que se creen diferentes controles preventivos, concurrentes y correctivos en busca de la eficacia de las diferentes etapas del proceso administrativo.

## Referencias

- Argudo, C. (25 de enero de 2018). ¿Qué es el proceso administrativo? Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-proceso-administrativo.html>
- Chiavenato, I. (29 de marzo de 2012). Elementos del Proceso Administrativo. Recuperado de <http://jolenaka08.blogspot.com/2012/03/elementos-del-proceso-administrativo.html>
- Morera, J. (7 de abril de 2002). Definiciones del mejoramiento continuo Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/>
- Dominguez, J. (14 de 04 de 2016). Mipymes generan alrededor del 67% del empleo en Colombia. Recuperado de <https://accounter.co/boletines/mipymes-generan-alrededor-del-67-del-empleo-en-colombia.html>
- Departamento de Educación, Gobierno de Navarra. (s.f). Elementos de un plan de mejora. Recuperado de [https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Elementos\\_de\\_un\\_plan\\_de\\_mejora.pdf/78733334-2a28-4f0b-9e74-33a5f10d2ab6](https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Elementos_de_un_plan_de_mejora.pdf/78733334-2a28-4f0b-9e74-33a5f10d2ab6): [https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Elementos\\_de\\_un\\_plan\\_de\\_mejora.pdf/78733334-2a28-4f0b-9e74-33a5f10d2ab6](https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Elementos_de_un_plan_de_mejora.pdf/78733334-2a28-4f0b-9e74-33a5f10d2ab6)
- Flores, S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS, JINOTEGA* (tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Gómez-Cano, C., Aristizabal-Valbuena, C. y Fuentes-Gómez, D. (2017). Importancia de la información financiera para el ejercicio de la gerencia. *Desarrollo Gerencial*, 9(2), 88-101. DOI: 10.17081/dege.9.2.2977
- Gómez, C., Sánchez, V. y Torres, L. (2016). Análisis del impacto del Programa Jóvenes en Acción de la Universidad de la Amazonia período 2014-2015. *Revista FACCEA*, 6(1). 58-69
- Hernandez Fernandez, L., Portillo Medina, R., Crissien Borrero, T., Alvear Montoya, L., & Velandia Pacheco, G. (2016). *La microempresa en Barranquilla, una aproximación a su comportamiento*. Barranquilla: Educosta. Recuperado de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1126/La%20microempresa%20en%20Barranquilla%20una%20aproximaci%C3%B3n%20a%20su%20comportamiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Humberto Ñaupás Paitan, e. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.) Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración, Octavo Edición*. Mexico: Pearson. Obtenido de [https://www.academia.edu/8051198/ANALISIS\\_FINANCIERO#:~:text=Robbins%2C%20](https://www.academia.edu/8051198/ANALISIS_FINANCIERO#:~:text=Robbins%2C%20)

la%20administraci%C3%B3n%20E2%80%9Ces%20la,para%20cumplir%20con%20 los%20objetivos

Salazar, N., & Guerra, M. F. (septiembre de 2007). El acceso al financiamiento de las mipymes en Colombia: el papel del Gobierno. *Fedesarrollo*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11445/1027>

Sierra, G. C. (2009). *Análisis comparativo de la situación de una pyme, antes y después de la aplicación de un plan de intervención en comunicaciones internas, para generar una propuesta aplicable a otras pymes del sectorexportador cafetero* (trabajo de grado) Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5337/tesis321.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Tórrez Castillo, M. F. (8 de 05 de 2015). La gestion administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa matagalpa coffee group, en el municipio de matagalpa, departamento de matagalpa, 2013-2014 (tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/1801/1/5332.pdf>

Universidad de la Amazonia. (sf). Acuerdo 002. GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE AVANCES DE INVESTIGACIÓN. Recuperado de <https://www.uniamazonia.edu.co/documentos/docs/ViceRectoria%20de%20Investigaciones%20y%20Posgrados/Proyectos%20de%20Investigacion/Proyectos%20Nacionales/Administracion%20Talento%20Humano%20en%20Empresas%20de%20Florencia%20Caqueta.pdf>