



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Los procesos administrativos y la prestación de servicios de la empresa
distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas.

Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniero Comercial

AUTOR

Sánchez Simbaña, Jorge Luis

TUTOR

PhD. Wilson Manuel Saltos Aguilar

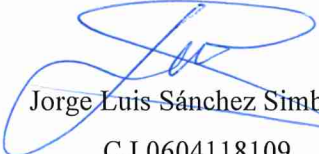
Riobamba, Ecuador 2024

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, **JORGE LUIS SÁNCHEZ SIMBAÑA** con cedula de identidad **0604118109** autor del trabajo de investigación titulado **LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA CISNEROS DE LA CIUDAD DE MACAS**, certifico que las ideas, criterios conclusiones expuestos son de mi exclusiva responsabilidad.

A su vez cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que no podrá obtener beneficio económico. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autoría de la obra referida será de mi entera responsabilidad, liberando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

Riobamba, 03 de junio del 2024



Jorge Luis Sánchez Simbaña
C.I 0604118109

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **"Los Procesos Administrativos y la Prestación de Servicios de la Empresa Distribuidora Cisneros de la Ciudad de Macas."** presentado por Jorge Luis Sánchez Simbaña, con cedula de ciudadanía número 0604118109, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación y escuchada su sustentación por parte de su autor, no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos en Riobamba, 07 de junio del 2024

Ing. Martha Lucia Romero Flores Ms.C.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO


.....
FIRMA

Ing. René Abdón Basantes PhD.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO


.....
FIRMA

Ing. Rosalina Ivonne Balanzátegui McS.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO


.....
FIRMA

Ing. Wilson Manuel Saltos Aguilar PhD.

TUTOR


.....
FIRMA

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **"Los Procesos Administrativos y la Prestación de Servicios de la Empresa Distribuidora Cisneros de la Ciudad de Macas."** presentado por Jorge Luis Sánchez Simbaña, con cedula de ciudadanía número 0604118109, bajo la tutoría de Ing. Wilson Manuel Saltos Aguilar PhD; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado y revisado el trabajo de investigación y escuchada su sustentación por parte de su autor; no teniendo nada más que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos en Riobamba, 07 de junio del 2024

Ing. Martha Lucia Romero Flores Ms.C.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO


.....
FIRMA

Ing. René Abdón Basantes PhD.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO


.....
FIRMA

Ing. Rosalina Ivonne Balanzátegui McS.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO


.....
FIRMA



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.11
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **JORGE LUIS SÁNCHEZ SIMBAÑA** con CC: 0604118109, estudiante de la Carrera de Ingeniería Comercial, Facultad de CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **“LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA CISNEROS DE LA CIUDAD DE MACAS”** que corresponde al dominio científico ADMINISTRACIÓN, alineado a la línea de investigación CIENCIAS SOCIALES Y DEL COMPORTAMIENTO, cumple con el 10% reportado en el sistema Anti plagio TURNITIN , porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 06 de junio de 2024



Ing. Wilson Sattos PhD
TUTOR

DEDICATORIA

A mi madre, aunque ya no esté físicamente a mi lado, quiero expresarle mi más profundo agradecimiento por haberme enseñado la importancia de la perseverancia y el esfuerzo, por ser mi inspiración constante en este proceso. Su amor incondicional y sus palabras de aliento siguen resonando en mi corazón. Esta tesis es un homenaje a la mejor mujer, mi guía y protectora eterna, con orgullo hoy puedo decir lo logramos, gracias por creer en mí.

Jorge Luis Sánchez Simbaña

AGRADECIMIENTO

Quiero iniciar dando gracias a Dios por permitirme culminar el presente trabajo de investigación, a mis hermanas y hermanos quienes han sido un apoyo incondicional a lo largo de mi vida y mi carrera universitaria, quienes han estado ahí dándome ánimos y confiando en mí. Un agradecimiento a todos y cada uno de los docentes que formaron parte de mi carrera profesional, de manera especial al Ing. Wilson Saltos por su acompañamiento y guía en la elaboración de la tesis. De la misma manera un agradecimiento fraterno a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas de sus aulas, en donde pude educarme y absorber los conocimientos que sus docentes me han brindado.

No puedo dejar de agradecer a las personas que de una u otra manera han representado una valiosa ayuda a lo largo de mi carrera universitaria compañeros y amigos de aula, de manera especial a mi gran amigo Diego Muñoz que abrió mi camino laboral permitiéndome estudiar y trabajar a la vez, del mismo modo mi gran amigo Brayan Arévalo quien ha estado presente en toda mi carrera académica y personal.

Jorge Luis Sánchez Simbaña

INDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

1	CAPITULO I: INTRODUCCION.....	15
1.1.	Planteamiento del problema.....	15
1.1.1.	Formulación del Problema.....	16
1.2.	OBJETIVOS	17
1.2.1.	General.....	17
1.2.2.	Específicos	17
2.	CAPITULO II:MARCO TEÓRICO.....	17
2.1.	Antecedentes.....	17
2.2.	Fundamentación Teórica.....	17
2.2.1.	Los Procesos Administrativos	19
2.2.2.	Prestación de Servicios	20
2.3.	Generalidades de la Empresa	21
2.3.1.	Reseña Histórica	21
2.3.2.	Misión... ..	22
2.3.3.	Visión.....	22
2.3.4.	Estructura Organizacional.....	23

2.4. Procesos Administrativos	23
2.4.1. Definición	23
2.4.2. Importancia	24
2.4.3. Características	25
2.4.4. Niveles o Fases	26
2.5. Prestación de Servicios	27
2.5.1. Definición	27
2.5.2. Fases dentro de la Prestación de Servicios	28
2.5.3. Importancia	29
2.5.4. Procesos	30
3. CAPITULO III: METODOLOGÍA	32
3.1. Método	32
3.2. Tipo de Investigación.....	33
3.2.1. Investigación de Campo	33
3.2.2. Investigación Explicativa	33
3.3. Diseño	34
3.4. Población y Muestra	34
3.4.1. Población	34
3.4.2. Muestra	34
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	34
3.5.3. Técnicas de Procesamiento de la Información	35
4. CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1. Análisis y Discusión de resultados	36
4.1.1. Cálculo y análisis de Alfa de Cronbach	36
4.2. Análisis de resultados	38
4.2.1. Valoración General de la encuesta	38
4.3.1. Valoración de la Variable los Procesos Administrativos	39

4.4. Comprobación de la Hipótesis	49
4.5. Hipótesis	50
4.5.1. Hipótesis Alternativa (H_1)	50
4.5.2. Hipótesis Nula (H_0)	50
4.5.3. Conclusión de la comprobación	52
5. CAPITULO V: CONCLUSIONES	54
6. CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....	55
7. BIBLIOGRAFÍA	56
8. ANEXOS	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	20
Tabla 2	23
Tabla 3	41
Tabla 4	42
Tabla 5	43
Tabla 6	44
Tabla 7	45
Tabla 8	46
Tabla 9	47
Tabla 10	48

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	39
Figura 2.....	40
Figura 3.....	41
Figura 4.....	42
Figura 5.....	43
Figura 6.....	44
Figura 7.....	45
Figura 8.....	46
Figura 9.....	47
Figura 10.....	48

RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el objetivo de determinar de qué manera los procesos administrativos y la prestación de servicios inciden en la prestación de servicios de la empresa distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas. La población y muestra de estudio, estuvo conformada en total son 15 personas las cuales se dividen en 4 administrativos y 11 técnicos.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la misma que fue conformada por un cuestionario de 10 ítems para las dos variables, diseñado con la utilización de la escala de Likert de 4 niveles de respuestas. La variable los procesos administrativos estuvo conformada por 5 ítems, al igual que la variable y la prestación de servicios, en ambos casos con 4 categorías y dimensiones por cada una de ellas. El estudio se apoyó en el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Para comprobar la hipótesis se determinó la normalidad de las variables por la prueba de Kolmogórov-Smirnov obteniéndose que ambas variables no siguen una distribución normal. La prueba de chi cuadrado originó que existe asociación entre las variables ($p \leq 0,05$) el análisis de confiabilidad arrojó como resultado de Alpha de Cronbach para la variable procesos administrativos (0.934) y para la variable prestación de servicios (0.889). Se concluye que los empleados deben tener conocimiento de los procesos administrativos para lograr y llegar a la meta deseada, por lo que la empresa debe prestar énfasis en la aplicación y evaluación de estrategias que permiten mejorar los procesos administrativos y la prestación de servicios y así llevar un real crecimiento de la empresa.

Palabras clave: Procesos Administrativos, Prestación de Servicios

ABSTRACT

The present work was carried out to determine how administrative processes and service provision affect the service provision of the Cisneros distribution company in the city of Macas. The study's population and sample consisted of 15 people, divided into four administrative and 11 technical personnel.

The technique used for data collection was the survey, which consisted of a 10-item questionnaire for the two variables, designed with the Likert scale with four levels of responses. In both cases, the administrative processes variable consisted of 5 items, as well as the variable and the provision of services, with four categories and dimensions for each. The study was based on a quantitative approach with a non-experimental design. The Kolmogorov-Smirnov test determined the variables' normality, which showed that both variables do not follow a normal distribution. The chi-square test showed an association between the variables ($p \leq 0.05$). The reliability analysis yielded Cronbach's Alpha for the administrative process's variable (0.934) and the service provision variable (0.889). To conclude, employees must know the administrative processes to achieve and reach the desired goal, so the company must emphasize the implementation and evaluation of strategies to improve the administrative processes and service provision, thus leading to real growth.

Keywords: Administrative Processes, Service Provision.



Reviewed by:

Mgs. Sofia Freire Carrillo

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604257881

1 INTRODUCCION

En toda la historia de la humanidad, el ser humano ha tenido la necesidad de realizar varias actividades de supervivencia, a la par se fue desarrollando el trueque y la negociación como formas de conseguir lo que en ese momento no se tenía a la mano. Con el paso del tiempo apareció la empresa como un elemento, para generar productos que permitirán subsistir y obtener ganancias, para ello el empresario vio la necesidad de encontrar maneras de que su negocio fuera cada vez mejor manejado, esto llevó al estudio del comportamiento de las empresas y de lo que los dueños aspiran, para ello se desarrollaron teorías para saber qué camino se debía recorrer para el buen funcionamiento de la empresa.

La prestación de servicios se fundamenta en la concepción y ejecución de estrategias meticulosamente diseñadas, las cuales involucran la identificación precisa de requisitos y expectativas del cliente. El desarrollo de un enfoque orientado al cliente es esencial, y la aplicación de metodologías especializadas, como el diseño centrado en el usuario y la gestión de la experiencia del cliente, se convierte en un imperativo.

Los procesos administrativos de una empresa se dividen en tres fases distintas. La primera fase es la estructural, en la que se evidencia su finalidad y la forma en que lo logrará. La segunda fase es la operativa, en la que se realizan actividades para lograr lo planteado en la primera fase. Finalmente, la tercera fase es la de control, en la que se evalúan los resultados obtenidos por la empresa. Cuatro etapas sustentan este conjunto de etapas: dos están relacionadas con la parte estructural o mecánica, que es la planeación y organización, y los dos restantes están relacionadas con la parte operativa, que es la dirección y el control.

1.1. Planteamiento del problema.

Los procesos administrativos se han convertido en una herramienta de mucha importancia dentro de las organizaciones, con la cual se puede planificar, organizar, dirigir y controlar todas y cada una de las situaciones que se presentan en las empresas, contribuyendo a la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos. En cuanto a la conceptualización del Proceso Administrativo, indica que, se refiere a todos los

momentos de gestión de la administración, orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos.

La empresa debe considerar los recursos con los que cuenta y buscar la manera de utilizarlos de una manera positiva, que le lleve a cumplir sus metas, enfocadas en la misión y visión de la misma, la empresa Distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas al ser una organización de manejo empírico necesita conocer, como el uso de los procesos administrativos influyen en la prestación de servicios que ofrece, que en este caso es la comercialización de Gas Licuado de Petróleo, con el fin de encontrar falencias y buscar estrategias que ayuden a mitigar las mismas. La prestación de servicios, en el contexto de la empresa, se ha tornado como un proceso complejo que demanda un enfoque integral, estratégico y tecnológicamente avanzado para lograr la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Distribuidora Cisneros es una empresa que brinda servicios de transporte y comercialización de Gas Licuado de Petróleo (GLP) desde el año 2007; su principal objetivo es servir a la ciudad de Macas en el transporte y comercialización de GLP. A pesar del tiempo que se encuentra en el mercado, presenta inconvenientes de carácter administrativo que frenan su crecimiento en el mercado, lo cual genera preocupación en sus directivos. Por medio del dialogo con la señora Rosa Cisneros Gerente de la Distribuidora manifestó que la empresa no tiene una buena administración, no está estructurada adecuadamente, que las funciones del personal administrativo no están respaldadas por un documento definido, que la falta de un manual de funciones administrativas conduce a la duplicidad y omisión de funciones, la pérdida de recursos materiales.

1.1.1. Formulación del Problema.

¿Cómo los procesos administrativos inciden en la prestación de servicios de la Empresa distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. General

- Determinar los Procesos Administrativos y su incidencia en la Prestación de Servicios de la empresa Distribuidora Cisneros de la Ciudad de Macas.

1.2.2. Específicos

- Diagnosticar el estado actual del proceso administrativo en la empresa Distribuidora Cisneros de la Ciudad de Macas.
- Analizar los procesos administrativos y la prestación de servicios en la empresa.
- Proponer estrategias de mejora de los procesos administrativos y que incidan en la prestación de servicios de la empresa distribuidora Cisneros.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó los Repositorios de varias universidades, revistas y libros para apoyar el desarrollo del estudio y crear una guía para su presentación adecuada, donde se han encontrado las siguientes tesis.

2.2. Fundamentación Teórica

Con la finalidad de obtener información íntegra sobre los procesos administrativos y la prestación de servicios, se recurrió a fuentes bibliográficas, libros y tesis mediante sus referencias podemos obtener conocimientos sobre los temas que abordaremos en la presente investigación.

En la investigación realizada por Falconi et al. (2019) su propósito fue subyacente de la investigación consiste en explorar la gestión administrativa como instrumento catalizador para la dirección eficiente de los procesos administrativos en el contexto de una entidad denominada Motocicletas y Ensamblajes. Dicha entidad se especializa en el

ensamblaje, fabricación, comercialización y distribución de motocicletas. El enfoque metodológico adoptado es descriptivo, amalgamando elementos cualitativos y cuantitativos, respaldado por un método de investigación inductivo de naturaleza analítico-sintético, lógico-histórico. Para el acopio de datos, se han implementado las técnicas de encuesta, entrevista y análisis documental.

Los hallazgos derivados de la investigación permiten inferir la necesidad de optimizar los procesos desplegados en cada uno de los departamentos que conforman la entidad. Estas mejoras se orientan hacia la optimización general, el mejor rendimiento del personal y la mejora de los tiempos de entrega de información entre distintos departamentos, entre otros aspectos identificados. La conclusión principal señala la presencia de deficiencias en la administración o gestión de los procesos, lo que impone limitaciones al desenvolvimiento pleno de las actividades cotidianas y a la integración efectiva de los distintos procesos.

Mendoza & Moreira (2021) la evolución de los procesos administrativos, arraigados en la experiencia humana ancestral, ha sido objeto de definiciones consolidadas por diversos eruditos desde mediados del siglo XX. Este trabajo de investigación se propone abordar la noción del proceso de gestión administrativa desde sus orígenes, con el fin de llevar a cabo un análisis fundamentado en una perspectiva teórica. En este contexto, la investigación busca obtener una comprensión profunda de los procesos administrativos a lo largo de la historia, explorando las contribuciones de diversas escuelas, teorías y enfoques del pensamiento administrativo. Los métodos empleados incluyen un enfoque analítico bibliográfico, lógico-histórico, inductivo-deductivo y descriptivo, con el propósito de recopilar información sólida que respalde el análisis propuesto en esta investigación.

Poma & Callohuanca (2019) El propósito de la investigación consistió en realizar una evaluación de la gestión económica y financiera del servicentro perteneciente a la Universidad Nacional del Altiplano Puno durante el periodo comprendido entre 2015 y 2017. Este servicentro se especializa en la comercialización de combustibles líquidos, tales como petróleo y gasolina. Para alcanzar los objetivos planteados, se llevó a cabo un análisis horizontal y vertical, complementado con la aplicación de indicadores financieros o ratios a los estados financieros de la entidad. Mediante dicho análisis, se determinó la

influencia de los resultados en la toma de decisiones a nivel gerencial. Los hallazgos obtenidos a partir de la evaluación económica y financiera revelan una influencia significativa, según los indicadores examinados. Ante estos resultados, se propusieron alternativas que buscan contribuir a la resolución de los problemas identificados y al fortalecimiento de los indicadores económicos de la empresa.

Avilés & Palacios (2020) mencionan en su investigación tiene como objetivo llevar a cabo un análisis de las actividades comerciales que se desarrollan en el mercado denominado Las Manueles, bajo la jurisdicción del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Durán. Se procede a la identificación de las funciones y competencias del GAD Municipal, a la explicación detallada de la composición de la Zona 8, que engloba al cantón en cuestión, a la descripción pormenorizada de los mercados públicos municipales y a la caracterización específica del Mercado Las Manueles bajo la administración del GAD de Durán. Este estudio se enmarca en la categoría descriptiva observacional, donde las variables son analizadas en su estado natural, y se lleva a cabo una observación directa de los eventos circundantes.

Los resultados obtenidos indican que las tasas de desempleo, junto con la disminución del índice porcentual de hogares con ingresos iguales o superiores a la canasta básica familiar, generan una preocupación generalizada, especialmente en las comunidades más vulnerables. Este contexto ha propiciado el surgimiento de emprendimientos y un aumento en los trabajos informales a nivel zonal, destacándose la comercialización de productos alimenticios en diversos niveles de la pirámide alimentaria.

2.2.1. Los Procesos Administrativos

Los procesos administrativos constituyen el conjunto de actividades y operaciones sistemáticas que una organización lleva a cabo para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz (Valdeande & Sánchez, 2020). Estos procesos suelen dividirse en cuatro funciones fundamentales: la planificación, la organización, la dirección y el control. La planificación implica la definición de metas y la formulación de estrategias para lograrlas, estableciendo un marco temporal y recursos necesarios (Ayensa, 2020). La organización se refiere a la estructuración de los recursos humanos y materiales, asignando

responsabilidades y creando una jerarquía que facilite la coordinación. La dirección se encarga de guiar y motivar al personal para que contribuya al logro de los objetivos, mientras que el control implica la evaluación del desempeño y la corrección de desviaciones para mantener el rumbo deseado.

En el ámbito empresarial, la implementación efectiva de los procesos administrativos es esencial para garantizar el funcionamiento ordenado y eficiente de la organización. La adaptabilidad a cambios, la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas y la optimización de recursos son elementos clave en la gestión de estos procesos (Mendoza, Álvarez, & Rivera, 2020). La tecnología juega un papel crucial al proporcionar herramientas que facilitan la planificación estratégica, la gestión de recursos y la recopilación de datos para la toma de decisiones informadas.

Figura 1



Procesos administrativos
Nota: fases de los procesos administrativos
Elaborado por: Jorge Sánchez

2.2.2. Prestación de Servicios

La prestación de servicios se refiere al acto o proceso mediante el cual una entidad o individuo proporciona una actividad específica con el propósito de satisfacer una necesidad o demanda de otra parte, conocida como el usuario o cliente (Palma et al., (2021). A diferencia de la producción de bienes tangibles, la prestación de servicios implica la entrega de beneficios intangibles, como conocimientos, habilidades, experiencias o asistencia. Estos servicios pueden abarcar una amplia gama de sectores, como la salud, la educación, la tecnología, el turismo, entre otros, y su calidad se mide en

términos de la capacidad para cumplir con las expectativas y necesidades del cliente (Huergo, 2019).

La prestación de servicios comerciales se refiere al conjunto de actividades y procesos mediante los cuales una entidad o empresa proporciona servicios a sus clientes con el objetivo de satisfacer sus necesidades o demandas específicas (Silva, 2021).

En este contexto, la personalización y la atención al cliente son aspectos fundamentales. La adaptación de los servicios a las necesidades individuales de cada cliente contribuye a construir relaciones sólidas y a fomentar la fidelidad. La gestión eficiente de la calidad del servicio, la comunicación efectiva y el cumplimiento de los compromisos adquiridos son elementos esenciales para garantizar una prestación de servicios comerciales exitosa.

2.3. Generalidades de la Empresa

2.3.1. Reseña Histórica

Cisneros S.A. es una destacada empresa distribuidora de gas con una rica historia que se remonta a principios del siglo XXI. Fundada en 2007 por la señora Rosa Cisneros, la compañía tuvo sus inicios como una pequeña operación local dedicada a proporcionar gas licuado a hogares y negocios en la región. Desde sus humildes comienzos, Cisneros S.A. ha experimentado un crecimiento constante y ha evolucionado para convertirse en un actor importante en el sector energético.

En los años posteriores, Cisneros S.A. persistió en su enfoque de innovación y modernización operativa, manteniendo un ritmo acorde con los adelantos tecnológicos y las corrientes del mercado. La entidad introdujo sistemas de medición y control de vanguardia, elevando tanto la eficiencia como la seguridad en su extensa red de distribución. Asimismo, destinó recursos significativos a la implementación de programas de formación y desarrollo del personal, garantizando así un servicio de primera calidad y una experiencia excepcional para los clientes. Además, diversificó sus servicios para incluir la distribución de gas para usos industriales y comerciales, lo que amplió su base de clientes y su presencia en el mercado.

La empresa enfrentó nuevos desafíos y oportunidades con la llegada del gas natural como una alternativa más económica y limpia al gas licuado. La empresa respondió rápidamente a este cambio en el mercado al diversificar su oferta de productos e iniciar la distribución de gas natural, lo que le permitió expandir su base de clientes y consolidar su posición como líder en el sector energético local.

Hoy en día, Cisneros S.A. es reconocida como una de las principales empresas distribuidoras de gas de Macas. Con una sólida reputación por su calidad de servicio, compromiso con la sostenibilidad y enfoque en la innovación, la empresa continúa siendo un actor clave en el suministro de energía en la región. Con una visión de futuro y un legado de éxito, Cisneros S.A. está bien posicionada para seguir liderando el mercado en los años venideros.

2.3.2. Misión

En Cisneros S.A., nos enfocamos en liderar la industria de la distribución de gas, respaldados por un firme compromiso con la seguridad, calidad e innovación. Buscamos mantener estándares de excelencia en todas nuestras operaciones, desde la adquisición y distribución del gas hasta la atención al cliente y la gestión medioambiental, mediante la implementación de tecnologías de vanguardia y prácticas sostenibles. Valoramos y apoyamos a nuestro equipo humano, promoviendo un entorno laboral seguro, inclusivo y colaborativo donde cada empleado pueda alcanzar su máximo potencial. Nuestra misión es ser un socio confiable y comprometido con el éxito de nuestros clientes, proporcionando soluciones de gas innovadoras y personalizadas que satisfagan sus necesidades energéticas de manera efectiva y responsable, impulsando así el progreso y la prosperidad a través de un servicio excepcional y un constante compromiso con la excelencia.

2.3.3. Visión

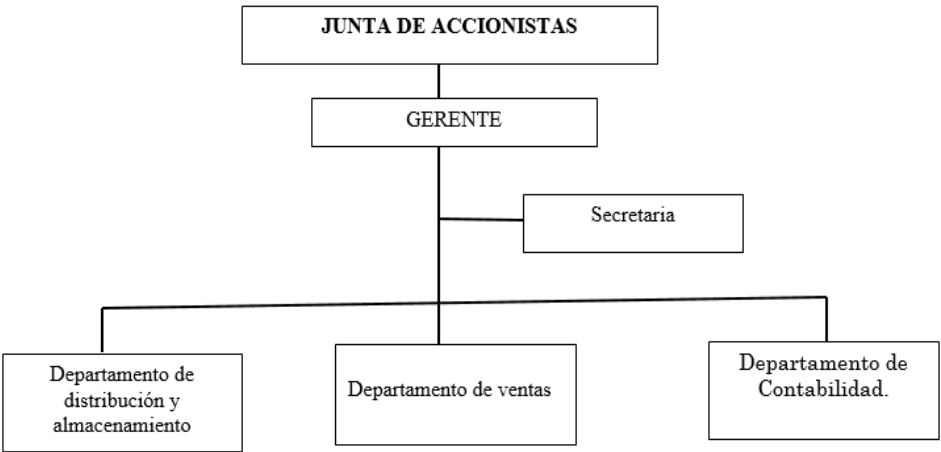
La visión de Cisneros S.A. consiste en posicionarse como el referente principal en el sector energético al proporcionar de manera segura, fiable y sostenible gas natural a nivel nacional, tanto a comunidades como a empresas. Nuestro objetivo primordial es consolidarnos como un aliado de confianza, cuya dedicación se centra en la vanguardia

tecnológica y el fomento del desarrollo sostenible. A través de soluciones energéticas innovadoras, buscamos elevar el estándar de vida de nuestros clientes y fomentar un crecimiento económico que sea respetuoso con el medio ambiente en todas las áreas geográficas que abarcamos.

2.3.4. Estructura Organizacional

Figura 2

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Estructura Organizacional
Nota: Organigrama organizacional
Elaborado por: Jorge Sánchez

2.4. Procesos Administrativos

2.4.1. Definición

Los procesos administrativos representan la secuencia ordenada de acciones y procedimientos que una entidad ejecuta para lograr sus metas con eficiencia y eficacia. Estos procesos, tradicionalmente divididos en planificación, organización, dirección y control, se inician con la definición de los objetivos organizativos y la formulación de estrategias acordes a los recursos disponibles y el entorno. (Cesar & Chong, 2019)

Chong afirma que la organización implica la asignación de responsabilidades y la configuración de sistemas que optimicen el uso de los recursos humanos, financieros y materiales.

La dirección implica motivar, liderar y guiar al personal hacia la consecución de los objetivos, comunicando claramente expectativas y fomentando un ambiente colaborativo. Finalmente, el control implica la evaluación continua del desempeño organizativo, tomando medidas correctivas según sea necesario para garantizar el cumplimiento de los planes y la consecución de los resultados esperados (Mendoza & Jennifer, 2021).

(Cesar & Chong, 2019) Estos procesos son vitales para el éxito operativo de cualquier empresa o institución, al proporcionar una estructura coherente para la toma de decisiones, la asignación de recursos y la coordinación de actividades en todos los niveles organizativos. Además, permiten a las organizaciones adaptarse proactivamente a los cambios del entorno, identificando oportunidades y riesgos, y ajustando sus estrategias en consecuencia. En síntesis, los procesos administrativos actúan como el motor propulsor del éxito y la viabilidad de las organizaciones en un entorno competitivo y en constante evolución.

2.4.2. Importancia

Los procesos administrativos representan el pilar central de cualquier entidad, sea empresarial, gubernamental o sin fines de lucro, al garantizar su funcionamiento óptimo y eficaz (Miranda, 2021). Su relevancia se desglosa en diversos aspectos esenciales:

- **Estructuración y Organización:** Los procesos administrativos delinean la arquitectura organizativa, estableciendo roles, responsabilidades y jerarquías. Esta estructuración proporciona transparencia en la distribución de tareas, minimizando la duplicación de esfuerzos y la ambigüedad en el equipo (Miranda, 2021).
- **Optimización Operativa:** La estandarización de procedimientos y la definición de flujos de trabajo claros permiten maximizar la eficiencia operativa. Esta optimización posibilita una utilización más efectiva de los recursos disponibles, incluyendo tiempo,

capital financiero y capital humano (Rodríguez, La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas., 2021).

- **Supervisión y Control:** (Rodríguez, 2021) Los procesos administrativos incorporan mecanismos para monitorizar y supervisar las actividades organizativas. Esta supervisión permite a los líderes y gerentes evaluar el avance hacia los objetivos preestablecidos, identificar posibles problemas y tomar medidas correctivas de manera oportuna.
- **Toma de Decisiones Basada en Datos:** La recopilación de datos y métricas relevantes a lo largo de los procesos administrativos facilita la toma de decisiones informada y fundamentada en evidencia. Esta práctica contribuye a mitigar riesgos y maximizar las oportunidades de éxito a largo plazo (López J. , 2021).
- **Adaptabilidad y Mejora Continua:** Los procesos administrativos son inherentemente flexibles y adaptables a las dinámicas cambiantes del entorno organizativo y externo. Además, sirven como plataforma para la retroalimentación y el perfeccionamiento constante, permitiendo que la organización aprenda de sus experiencias y ajuste sus operaciones para obtener resultados superiores en el futuro. (López J. , 2021)

2.4.3. Características

Los procesos administrativos exhiben una serie de rasgos distintivos que los vuelven cruciales para la gestión eficiente en cualquier entidad. Estas características abarcan:

- **Sistematización Avanzada:** Los procesos administrativos se destacan por su organización metódica en sistemas coherentes y lógicos. Esta estructuración permite una ejecución ordenada y predecible de las actividades, lo que facilita enormemente su supervisión y control (Louffat, 2022).
- **Secuencialidad Optimizada:** (Chiavenato, 2021) Estos procesos suelen seguir una secuencia lógica de etapas o pasos, cada uno contribuyendo progresivamente hacia la

consecución de un objetivo específico. Esto asegura un flujo de trabajo ininterrumpido y minimiza la probabilidad de errores.

- **Interconexión Dinámica:** Los diversos procesos administrativos están entrelazados y dependen unos de otros en diferentes grados. Esta interconexión garantiza la coherencia y la integración de las actividades en la organización, previniendo la fragmentación y la duplicación de esfuerzos (Chiavenato, 2021).
- **Flexibilidad Adaptativa:** A pesar de su estructura rigurosa, los procesos administrativos deben ser suficientemente adaptables para responder a cambios en el entorno organizacional o en las condiciones externas. Esta flexibilidad permite una respuesta ágil a nuevas circunstancias, manteniendo la relevancia a lo largo del tiempo (Louffat, 2022).
- **Enfoque en Resultados Medibles:** Los procesos administrativos están meticulosamente diseñados para alcanzar objetivos específicos y cuantificables. Cada actividad dentro de un proceso se dirige hacia la consecución de estos resultados, facilitando una evaluación precisa del desempeño y la eficacia del proceso en su totalidad (Louffat, 2022).
- **Cultura de Mejora Continua:** (Chiavenato, 2021) Los procesos administrativos fomentan una mentalidad de búsqueda constante de la excelencia y la eficiencia. Esto se logra a través de retroalimentación continua y evaluaciones periódicas, impulsando la innovación y la optimización constante de los procesos para asegurar la competitividad en un entorno en constante evolución.

2.4.4. Niveles o Fases

Los procesos administrativos suelen desglosarse en una serie de etapas o niveles que actúan como hitos secuenciales en la ejecución y gestión de las actividades organizacionales. (Restrepo, 2019). Estas fases son críticas para asegurar una gestión óptima y eficaz de los recursos y las operaciones de la organización. A continuación, se detallan los niveles típicos de los procesos administrativos:

- **Planificación:** En esta etapa inicial, se definen los objetivos y metas organizacionales, junto con las estrategias y tácticas necesarias para alcanzarlos. Se identifican los recursos requeridos y se elaboran planes detallados que servirán como guía para las acciones futuras (Ayensa, 2020).
- **Organización:** En este nivel, se establecen las estructuras organizativas indispensables para llevar a cabo los planes delineados. Se asignan roles y responsabilidades a los miembros del equipo, se establecen jerarquías y se crean los canales de comunicación esenciales para coordinar las actividades (Rodríguez, 2021)
- **Dirección:** En esta fase, se ejecutan las acciones necesarias para motivar, guiar y supervisar al personal en la implementación de los planes. Se transmiten las expectativas, se proveen los recursos necesarios y se resuelven los problemas que puedan surgir durante la ejecución de las tareas (Ayensa, 2020).
- **Control:** Esta etapa implica el seguimiento y evaluación del progreso hacia los objetivos establecidos. Se recopilan y analizan datos pertinentes para medir el rendimiento, y se toman acciones correctivas según sea necesario para asegurar que los resultados estén alineados con las expectativas (Rodríguez, 2021).
- **Evaluación:** En este nivel final, se realiza una evaluación exhaustiva de todo el proceso administrativo para identificar áreas de mejora y aprender de las experiencias anteriores. Se analizan los resultados obtenidos y se implementan cambios o ajustes necesarios para optimizar la eficiencia y la efectividad en futuras iteraciones del proceso (Rodríguez, La importancia de la auditoría de gestión , 2021).

2.5. Prestación de Servicios

2.5.1. Definición

La prestación de servicios se define como el procedimiento mediante el cual una entidad o individuo ofrece una variedad de actividades o tareas intangibles a otro ente o persona a cambio de una contraprestación (Madero Gómez, 2020). Estas actividades pueden abarcar desde servicios de asesoramiento profesional, consultoría, mantenimiento, reparaciones, educación, hasta atención médica, entre otros.

En este marco, la prestación de servicios implica una interacción directa entre el proveedor y el cliente, donde el proveedor se compromete a cumplir con estándares específicos de calidad y satisfacción para satisfacer las necesidades del cliente. La naturaleza de esta interacción puede ser diversa, desde servicios simples y puntuales hasta servicios complejos y continuos que pueden implicar acuerdos contractuales a largo plazo (Madero Gómez, 2020).

Asimismo, Madero afirma que, la prestación de servicios puede implicar la entrega de intangibles como conocimientos especializados, habilidades técnicas o experiencias personalizadas. Esto enfatiza la importancia crítica de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente para el éxito y la reputación del proveedor de servicios en el mercado actual.

2.5.2. Fases dentro de la Prestación de Servicios

Dentro del contexto de la prestación de servicios, se pueden distinguir múltiples etapas que reflejan un proceso secuencial en la entrega y gestión eficiente de los servicios (Hernández, 2021). Estas etapas son vitales para asegurar una experiencia satisfactoria tanto para el proveedor como para el cliente. A continuación, se exponen estas fases habituales:

- **Análisis de necesidades:** En esta fase inicial, el proveedor y el cliente colaboran para identificar y comprender las necesidades particulares del cliente. Esto implica una comunicación fluida y un examen minucioso de los requisitos y expectativas del cliente en relación con el servicio que se pretende ofrecer (Hernández, 2021).
- **Diseño del servicio:** Durante esta etapa, se elabora un plan exhaustivo para la entrega del servicio, tomando en consideración las necesidades detectadas del cliente. Se establecen los objetivos, el alcance, los recursos necesarios y los procesos para ofrecer el servicio de manera eficiente y efectiva (Trillos Mejia, 2023).
- **Implementación del servicio:** Una vez completado el diseño del servicio, se procede a la fase de implementación, donde se ejecutan las actividades planificadas para brindar el servicio al cliente. Esto puede abarcar la asignación de recursos, la

capacitación del personal, la coordinación de actividades y la interacción constante con el cliente a lo largo del proceso (Trillos Mejia, 2023).

- **Entrega del servicio:** Durante este período, el proveedor proporciona el servicio al cliente siguiendo el plan previamente diseñado. Se garantiza que todas las actividades se realicen puntualmente y de acuerdo con los estándares de calidad acordados, manteniendo una comunicación continua con el cliente para asegurar su satisfacción.
- **Evaluación y retroalimentación:** Una vez culminada la entrega del servicio, se recopilan opiniones y se evalúa la experiencia del cliente. Esto implica identificar áreas de mejora y recibir retroalimentación sobre los procesos para optimizar futuras prestaciones de servicio y asegurar la continua satisfacción del cliente (Trillos Mejia, 2023).
- **Seguimiento y mantenimiento:** (Hernández, 2021) Por último, se implementan mecanismos de seguimiento y mantenimiento para asegurar que el servicio siga cumpliendo con las expectativas del cliente a lo largo del tiempo. Esto puede involucrar actualizaciones periódicas, soporte técnico continuo o servicios de atención al cliente para resolver cualquier problema que pueda surgir.

2.5.3. Importancia

La relevancia de la prestación de servicios en el contexto empresarial contemporáneo es crucial, ya que incide en diversos aspectos fundamentales tanto para los proveedores como para los clientes:

- **Optimización de la Experiencia del Cliente:** Un desempeño óptimo en la prestación de servicios conlleva a la satisfacción del cliente, fortaleciendo las relaciones comerciales, cultivando la fidelidad del cliente y generando referencias positivas. Un cliente contento tiende a volver a contratar los servicios del proveedor y a recomendarlos a otros, lo que puede impulsar el crecimiento y el prestigio de la empresa (García, 2023).
- **Ventaja Competitiva Diferenciada:** En un mercado saturado, la excelencia y eficiencia en la prestación de servicios se vuelven herramientas de diferenciación esenciales. Los proveedores capaces de brindar una experiencia de cliente excepcional,

junto con servicios personalizados e innovadores, obtienen una ventaja competitiva significativa sobre sus rivales (García, 2023).

- **Creación de Valor Agregado:** (Cesar & Chong, 2019) La prestación de servicios no solo se limita a la entrega de un producto tangible, sino que también agrega valor mediante la experiencia, el conocimiento y la atención personalizada proporcionada al cliente. Esto permite que los proveedores fijen precios premium por sus servicios, ya que los clientes están dispuestos a pagar más por el valor añadido que perciben.
- **Fidelización de Clientes a Largo Plazo:** La continuidad en la entrega de servicios de alta calidad puede establecer relaciones sólidas y duraderas con los clientes. Al proporcionar un servicio excepcional durante todo el ciclo de vida del cliente, los proveedores pueden aumentar la retención y reducir la rotación de clientes, generando así un flujo de ingresos estable y predecible (Cesar & Chong, 2019).
- **Eficiencia en la Gestión de Recursos:** La administración eficiente de los recursos en la prestación de servicios es esencial para maximizar la rentabilidad y minimizar los costos operativos. A través de la optimización de procesos, la capacitación del personal y el aprovechamiento efectivo de la tecnología, los proveedores pueden mejorar la productividad y la eficacia en la entrega de servicios (García, 2023).
- **Adaptabilidad ante el Cambio:** En un entorno empresarial dinámico y en constante cambio, la capacidad de adaptarse rápidamente a las necesidades y demandas del mercado es crucial. La prestación de servicios ágil y flexible permite a las empresas ajustarse a las nuevas tendencias, tecnologías y regulaciones, manteniendo así su relevancia y competitividad a largo plazo (García, 2023).

2.5.4. Procesos

Los procesos de prestación de servicios son una serie organizada y secuencial de actividades destinadas a ofrecer y administrar eficientemente los servicios proporcionados por una empresa a sus clientes. Estos procedimientos se diseñan con el propósito de asegurar la entrega coherente de servicios de alta calidad que satisfagan las

necesidades y expectativas de los clientes (Giler-Cedeño, 2023). A continuación, se detallan los principales procesos implicados en la prestación de servicios:

- **Gestión de la demanda:** Este proceso abarca la identificación y análisis de la demanda de servicios por parte de los clientes. Se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de las necesidades y expectativas del mercado para determinar qué servicios son más demandados y en qué momentos. Esto facilita la planificación precisa de la capacidad y los recursos necesarios para satisfacer la demanda de manera oportuna (Giler-Cedeño, 2023).
- **Diseño de servicios:** (García, 2023) En esta etapa, se establecen los servicios que se ofrecerán a los clientes, junto con sus características y especificaciones. Se consideran las necesidades y preferencias del cliente, así como los recursos disponibles y las capacidades de la empresa. El objetivo primordial es diseñar servicios atractivos, funcionales y rentables tanto para el cliente como para la empresa.
- **Gestión de la calidad del servicio:** Este proceso se centra en garantizar que los servicios entregados cumplan con los estándares de calidad establecidos por la empresa y satisfagan las expectativas del cliente. Se implementan procedimientos y controles de calidad para supervisar y mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido (García, 2023).
- **Gestión de la capacidad:** La gestión de la capacidad se ocupa de la planificación y asignación de los recursos necesarios para satisfacer eficientemente la demanda de servicios. Esto incluye la gestión del personal, equipos, instalaciones y otros recursos para asegurar su disponibilidad cuando y donde se requieran (Giler-Cedeño, 2023).
- **Entrega de servicios:** Durante esta fase, se ejecutan las actividades necesarias para entregar los servicios a los clientes de acuerdo con sus necesidades y expectativas.

Esto puede involucrar la interacción directa con los clientes, la ejecución de procesos y procedimientos específicos, y la coordinación de actividades internas y externas para asegurar una entrega efectiva y puntual (Giler-Cedeño, 2023).

- **Gestión de la relación con el cliente:** Este proceso se enfoca en mantener una comunicación y relación continua con los clientes antes, durante y después de la prestación del servicio. (Giler-Cedeño, 2023) Se recopila retroalimentación del cliente, se manejan quejas y reclamos, y se busca fomentar la lealtad del cliente a través de un servicio excepcional y una experiencia positiva.
- **Evaluación y mejora continua:** Por último, se lleva a cabo una evaluación regular de los procesos de prestación de servicios para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización. Se implementan medidas correctivas y acciones de mejora continua para asegurar que los servicios ofrecidos sean cada vez más eficientes y satisfactorios para los clientes (García, 2023).

3. METODOLOGÍA

3.1. Método

El método que se utilizó es el método hipotético deductivo, que es un proceso que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que serán analizados. De esta manera se une la reflexión racional, con la observación de la realidad, así se sabrá si, los procesos administrativos inciden o afectan de manera significativa en la prestación de servicios de la empresa distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas.

Es un procedimiento sistemático y estructurado que se utilizó para llevar a cabo investigaciones, análisis, o procesos específicos con el propósito de obtener resultados confiables y reproducibles. Un método implica la aplicación de pasos y técnicas definidas de manera rigurosa, con el objetivo de alcanzar un objetivo determinado en una disciplina particular. Este enfoque metodológico es esencial en diversas áreas, como la investigación científica, la ingeniería, la estadística y otras disciplinas académicas y profesionales

(Arias & Covinos, 2021). En la investigación científica, por ejemplo, un método puede incluir:

La formulación de hipótesis: es una parte esencial del método científico y de la investigación. Las hipótesis son afirmaciones tentativas que se proponen como explicación provisional para un fenómeno observado.

Recopilación sistemática de datos: es un proceso estructurado y planificado para obtener información relevante y válida.

Análisis estadístico y la interpretación de resultados: La interpretación adecuada de los resultados es crucial para obtener conclusiones significativas y respaldar las decisiones basadas en la evidencia. Cada fase del método está diseñada para minimizar sesgos, controlar variables y garantizar la validez y confiabilidad de los hallazgos (Córdoba et al., (2023).

3.2. Tipo de Investigación

El desarrollo del presente proyecto de investigación se caracterizó por los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. Investigación de Campo

La investigación de campo es la organización de los componentes obtenidos durante el trabajo realizado mediante: las fichas de observación, los cuestionarios, las revistas, memorias, libros, periódicos.

Se recopiló la información de las variables y se ejecutó en las instalaciones de la Distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas.

3.2.2. Investigación Explicativa

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a encontrar las causas de los eventos sucesos y fenómenos físicos o sociales. Responderían entonces a la pregunta ¿Cuáles son las causas del fenómeno estudiado? Intentan establecer una relación causa/efecto. (Restrepo, 2019). Se indagará de forma directa en la

Distribuidora Cisneros, obteniendo información por parte del personal y usuarios del servicio para generar un criterio acerca de los procesos administrativos y la prestación de servicios, de esta manera se dará alternativas para la solución de la problemática presentada.

3.3. Diseño

Por la naturaleza del problema que se investigó, es no experimental, ya que en el proceso no existió manipulación intencional de las variables, es decir el problema a indagar fue estudiado tal como se da en su contexto.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

En total son 15 personas las cuales se dividen en 4 administrativos y 11 técnicos.

3.4.2. Muestra

En esta investigación no se calculó la muestra ya que se trabajó con la totalidad de la población.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1. Técnicas:

Entrevista: Se aplicó la entrevista de forma directa con el Gerente para obtener una información de primera mano.

Encuesta: Se aplicó la encuesta de forma directa a los empleados para obtener una información de primera mano sobre aspectos relacionados con las variables de estudio.

3.5.2. Instrumentos:

- Guía de entrevista.
- Cuestionario

3.5.3. Técnicas de Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de los datos recolectados se utilizó cuadros y gráficos estadísticos. Mediante el uso de Microsoft Office Excel. /SPSS

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis y Discusión de resultados

Constituye una fase crítica en la metodología de investigación, particularmente en el ámbito científico y académico. Esta etapa implica la evaluación detallada de los datos recopilados durante el estudio, utilizando enfoques analíticos específicos y métodos estadísticos pertinentes (Aceituno & Alosilla, 2021).

En términos técnicos, el análisis de resultados involucra la aplicación de herramientas estadísticas apropiadas, como pruebas de significancia, análisis de varianza o métodos de regresión, según la naturaleza de los datos y los objetivos de la investigación (Arias & Covinos, 2021). La discusión, por otro lado, implica la reflexión profunda sobre las implicaciones de los resultados, su relevancia en el contexto de la disciplina y la comparación con estudios previos.

4.1.1. Cálculo y análisis de Alfa de Cronbach

Estadístico de fiabilidad según escala para las variables: Los Procesos Administrativos y Prestación de Servicios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
,967	10

Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22
Elaborado por: Jorge Sánchez

4.1.2. Análisis de Fiabilidad e Interpretación

Todo instrumento de recolección de datos debe ser válido y confiable, es decir representa el grado en que un instrumento mide la variable que se pretende medir. La confiabilidad, se refiere al grado en que el instrumento en su aplicación repetida en el mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Generalmente, se mide con la consistencia interna

(coeficiente Alpha de Cronbach) que mide la precisión con la que los ítems de la escala miden el constructo en estudio.

El coeficiente α mide la correlación entre las respuestas de un cuestionario por medio del análisis de perfil de las respuestas dadas; y el análisis de las preguntas, asimismo, ejecuta una correlación media entre las propias preguntas. De este modo, se considera que todos los ítems del cuestionario utilizan la misma escala de medición, el coeficiente α es calculado a partir de la varianza de los ítems individuales y lo que varía la suma de los ítems de cada ítem evaluado.

Para esta investigación se asume el criterio de George y Mallery (2003, p. 231) quien presenta las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- ❖ **Coeficiente alfa $>0,9$ es excelente**
- ❖ Coeficiente alfa $>0,8$ es bueno
- ❖ Coeficiente alfa $>0,7$ es aceptable
- ❖ Coeficiente alfa $>0,6$ es cuestionable
- ❖ Coeficiente alfa $>0,5$ es pobre
- ❖ Coeficiente alfa $< 0,5$ es inaceptable

Los resultados muestran un valor excelente ($\geq 0,9$) para la medida de adecuación maestra según los 10 ítems de cada encuesta, las cuales fueron expresadas por las dimensiones de cada variable de estudio, este valor demuestra que las encuestas se encuentran libres de errores aleatorios. El alfa de Cronbach que normalmente permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas, tienen un valor de 0,9 lo que demuestra que los ítems de las variables Los Procesos Administrativos y Prestación de Servicios tienen congruencia entre sí y que la confiabilidad del instrumento utilizado en el presente estudio es alta.

4.2. Análisis de resultados

En esta etapa, se examinaron los hallazgos de manera detallada para extraer conclusiones significativas y abordar las preguntas de la investigación planteada. Se evaluaron las relaciones entre variables, se interpretaron los patrones y se buscó comprender la relevancia de los resultados en el contexto del marco teórico en el análisis de los resultados, se utilizaron herramientas estadísticas y técnicas específicas para cuantificar y resumir los datos recopilados. Se examinaron posibles explicaciones para los resultados obtenidos, se discutieron las implicaciones prácticas y teóricas, y se contextualizaron los descubrimientos en relación con la literatura. (Aceituno & Alosilla, 2021). Además, la discusión de resultados permite reflexionar sobre las limitaciones del estudio y proponer recomendaciones para investigaciones futuras. Se destacaron las implicaciones prácticas de los hallazgos y se consideró cómo estos contribuyen al conocimiento existente en el campo de estudio (Arias & Covinos, 2021)

4.2.1. Valoración General de la encuesta

En primera instancia cabe señalar que los Procesos Administrativos y Prestación de Servicios es fundamental para la empresa de modo que esta pueda alcanzar sus objetivos y que de manera más específica es importante priorizar los factores que influyen en el proceso administrativo. En este sentido, se identificaron los factores que conforman que los Procesos Administrativos y la Prestación de Servicios de la empresa distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas, donde se observó con mayor relevancia entre todos estos factores como el de los procesos administrativos eficiente, debido a que dentro de la empresa se toma como norma la formalidad la estructura basada en políticas con supuestas planeaciones adecuadas para lograr los objetivos, planes o misiones.

Es importante que se profundice en la prestación de servicios, tomando en cuenta las inquietudes e ideas de los trabajadores para lograr que los mismos se sientan que son necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa. Así mismo, se recomienda promover una propuesta como un programa de capacitación como parte de la motivación de los trabajadores y el desarrollo personal orientado a optimizar el desempeño del talento humano.

En este apartado se describen los métodos estadísticos utilizados en el desarrollo del estudio, para la caracterización de la población se utilizaron los estadísticos descriptivos de frecuencia y porcentaje, para las pruebas de fiabilidad de las escalas se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, para las pruebas de normalidad por dimensiones e instrumentos se utilizaron las pruebas de Kolmogórov-Smirnov, para el análisis de asociación entre las variables se utilizó el chi cuadrado.

4.3. Resultados alcanzados según las categorías e indicadores de las variables Los Procesos Administrativos y Prestación de Servicios

4.3.1. Valoración de la Variable los Procesos Administrativos

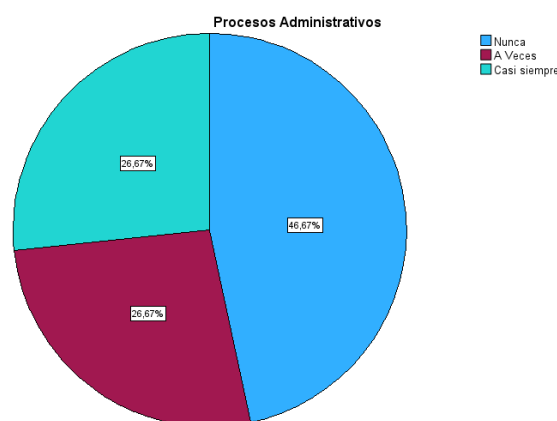
¿Cómo colaborador usted conoce cuales son los principales procesos administrativos implementados por la empresa Distribuidora Cisneros para gestionar eficientemente sus servicios en la ciudad de Macas?

Frecuencias

Tabla 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	46,7	46,7	46,7
	A Veces	4	26,7	26,7	73,3
	Casi siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 3 Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 1



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22
Elaborado por: Jorge Sánchez

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Cisneros, de acuerdo al análisis de la pregunta podemos observar que el 46,67 % de los colaboradores encuestados nos dicen que nunca han conocido cuales son los principales procesos administrativos implementados por la empresa Distribuidora Cisneros para gestionar eficientemente sus servicios en la ciudad de Macas.

¿Está usted de acuerdo con la estructura de la Evaluación del Desempeño, procesos de atención al cliente dentro de Distribuidora Cisneros para garantizar la satisfacción del cliente?

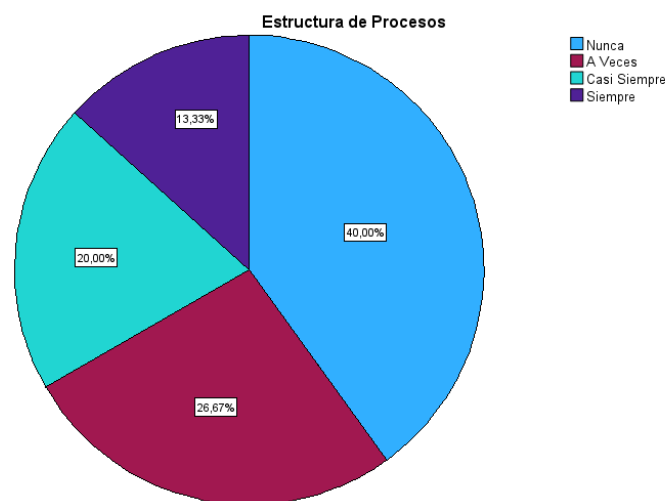
Frecuencias

Tabla 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	40,0	40,0	40,0
	A Veces	4	26,7	26,7	66,7
	Casi Siempre	3	20,0	20,0	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 4

Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 2



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: Jorge Sánchez

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Cisneros, de acuerdo al análisis de la pregunta podemos observar El 40% de los colaboradores de la empresa nos manifiestan que nunca han estado de acuerdo con la estructura de la Evaluación del Desempeño y los procesos de atención al cliente, mientras que un 26% considera que a veces esta estructura da y garantiza la satisfacción del cliente.

¿Está usted de acuerdo con las estrategias que utiliza Distribuidora Cisneros para optimizar la logística y distribución de sus servicios en la ciudad de Macas?

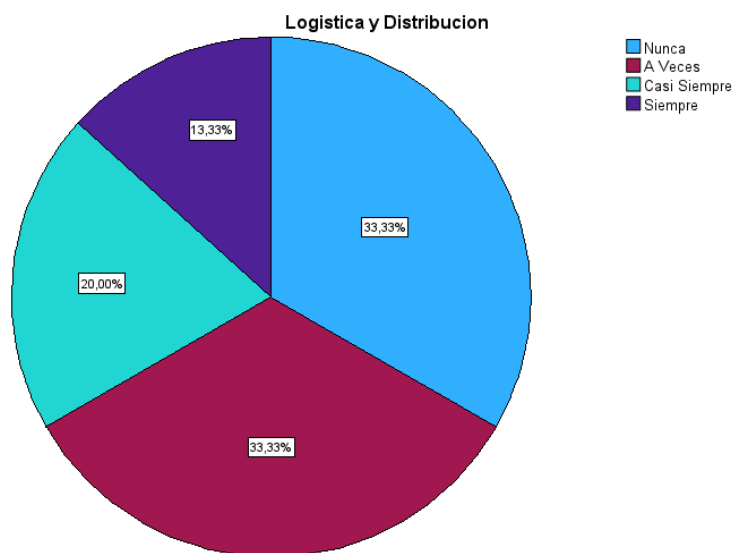
Frecuencias

Tabla 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	33,3	33,3	33,3
	A Veces	5	33,3	33,3	66,7
	Casi Siempre	3	20,0	20,0	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 5

Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 3



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22
Elaborado por: Jorge Sánchez
Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Cisneros, de acuerdo al análisis de la pregunta podemos observar que un 33.33% dice que nunca y a veces están de acuerdo con las estrategias que se utiliza para para optimizar la logística y distribución de sus productos.

¿Considera usted que los roles y responsabilidades son clave dentro de los procesos administrativos en relación con la prestación de servicios?

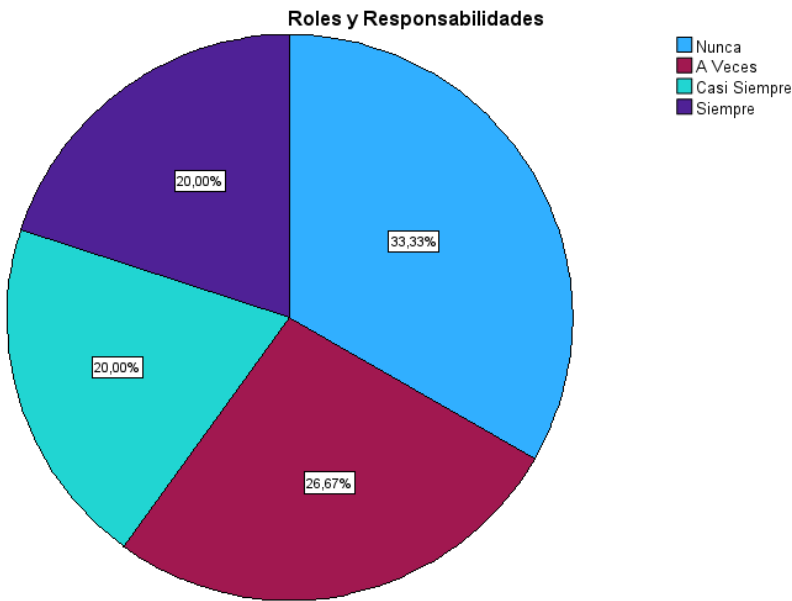
Frecuencias

Tabla 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	33,3	33,3	33,3
	A Veces	4	26,7	26,7	60,0
	Casi Siempre	3	20,0	20,0	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 4

Figura 6



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22
Elaborado por: Jorge Sánchez

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Cisneros, de acuerdo al análisis de la pregunta podemos observar que un 33.33% considera que nunca los roles son claves dentro de la parte de los procesos administrativos.

¿Considera usted las herramientas tecnológicas o sistemas de gestión que utiliza la empresa son para mejorar sus procesos administrativos son de calidad?

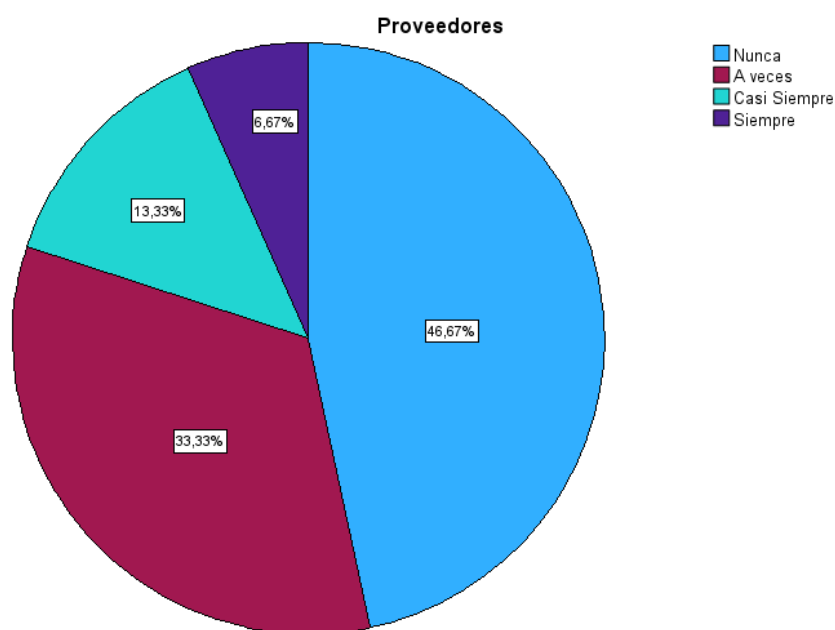
Frecuencias

Tabla 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	46,7	46,7	46,7
	A veces	5	33,3	33,3	80,0
	Casi Siempre	2	13,3	13,3	93,3
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 5

Figura 7



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: Jorge Sánchez

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Cisneros, de acuerdo al análisis de la pregunta podemos observar que el 46.67% de colaboradores consideran que las herramientas tecnológicas no son las adecuadas para mejorar los procesos administrativos.

¿Con que frecuencia se relaciona con sus proveedores y colaboradores para asegurar la eficiencia en la prestación de servicios?

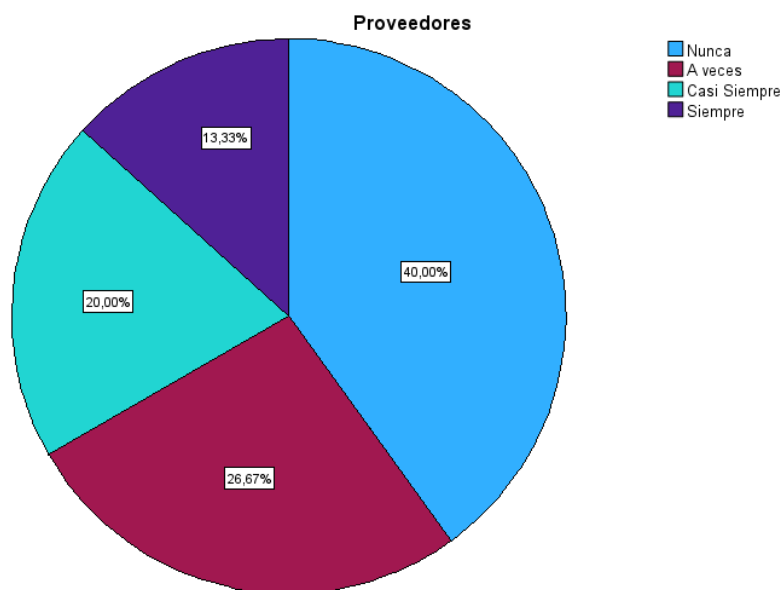
Frecuencias

Tabla 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	40,0	40,0	40,0
	A veces	4	26,7	26,7	66,7
	Casi Siempre	3	20,0	20,0	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 6

Figura 8



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22
Elaborado por: Jorge Sánchez

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Cisneros, de acuerdo al análisis de la pregunta podemos observar que el 40% de los colaboradores no se relaciona con sus proveedores para asegurar la eficiencia en la prestación de servicios.

¿Recibe cursos de capacitación sobre Prestación de servicios por parte de la distribuidora el periodo 2020 - 2021?

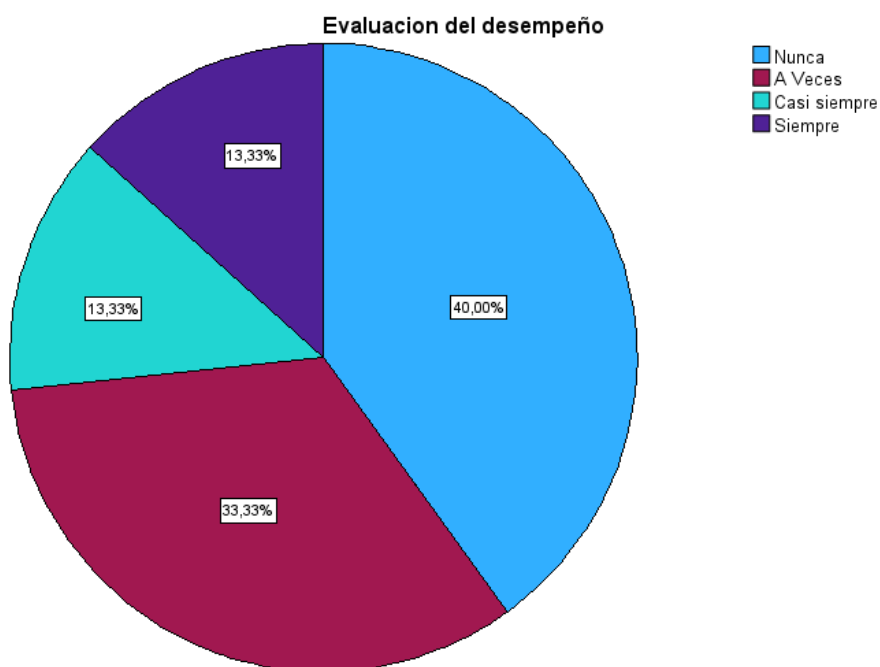
Frecuencias

Tabla 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	40,0	40,0	40,0
	A Veces	5	33,3	33,3	73,3
	Casi siempre	2	13,3	13,3	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 7

Figura 9



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Cisneros, de acuerdo al análisis de la pregunta podemos observar que el 40% de los colaboradores nunca ha recibido cursos de capacitación sobre Prestación de servicios.

¿Considera usted que una correcta distribución estimula una buena comercialización?

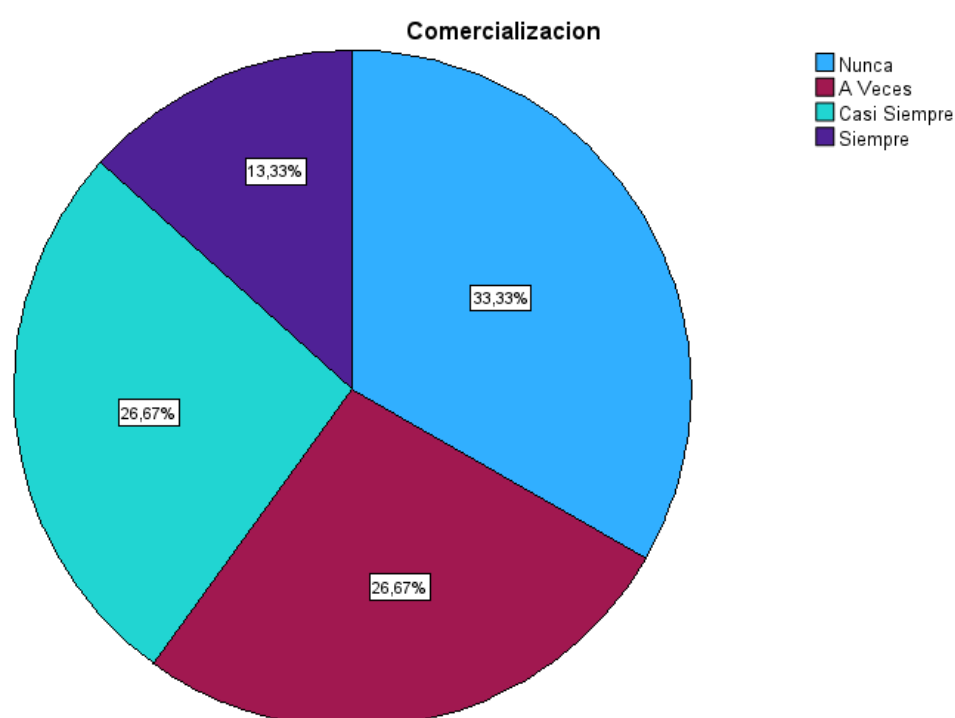
Frecuencias

Tabla 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	33,3	33,3	33,3
	A Veces	4	26,7	26,7	60,0
	Casi Siempre	4	26,7	26,7	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 8

Figura 10



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22
Elaborado por: Jorge Sánchez

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Cisneros, de acuerdo al análisis de la pregunta podemos observar que el 33.33% de los colaboradores nunca ha considerado que una correcta distribución estimule una buena comercialización.

¿Considera importante la coordinación de otros departamentos en la prestación de servicios de la Distribuidora Cisneros para garantizar la eficiencia?

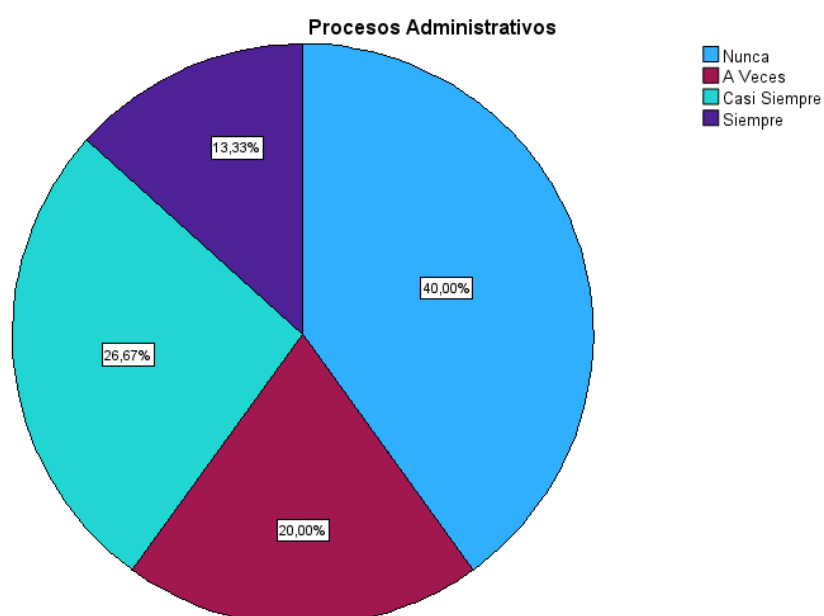
Frecuencias

Tabla 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	40,0	40,0	40,0
	A Veces	3	20,0	20,0	60,0
	Casi Siempre	4	26,7	26,7	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 9

Figura 11



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22
Elaborado por: Jorge Sánchez

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Cisneros, de acuerdo al análisis de la pregunta podemos observar que el 40% de los colaboradores nunca considera importante la coordinación de otros departamentos en la prestación de servicios, ya que se han venido manejando con la experiencia dentro del campo en que trabajan.

¿Implementa medidas de control de calidad la empresa para mantener altos estándares en la prestación de servicios a sus clientes en Macas?

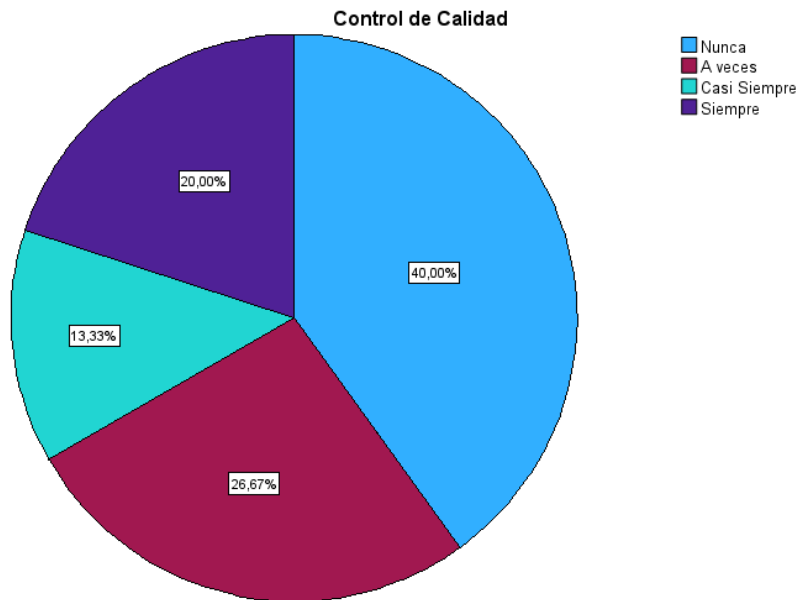
Frecuencias

Tabla 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	40,0	40,0	40,0
	A veces	4	26,7	26,7	66,7
	Casi Siempre	2	13,3	13,3	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Porcentajes alcanzados según la valoración del ítem 10

Figura 12



Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: Jorge Sánchez

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Cisneros, de acuerdo al análisis de la pregunta podemos observar que el 40% de los colaboradores nunca considera que se ha Implementado medidas de control de calidad la empresa para mantener altos estándares en la prestación de servicios.

4.4. Comprobación de la Hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba de Chi-cuadrado que permite determinar la correlación entre dos variables, se aplicó fórmula.

$$x^2 = \left(\frac{(Fo - Fe)^2}{Fe} \right)$$

Donde:

x^2 = Chi-cuadrado

Fo=Frecuencia observada

Fe=Frecuencia esperada

Planteamiento de la regla de aceptación

Acepta: H_1 , si la significación P es mayor a 0,05

Rechaza: H_0 , si la significancia p es menor o igual que 0.05

4.5. Hipótesis

4.5.1. Hipótesis Alternativa (H_1)

Los procesos administrativos inciden en la prestación de servicios de la distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas

4.5.2. Hipótesis Nula (H_0)

Los procesos administrativos no inciden en la prestación de servicios de la distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Cálculo del chi cuadrado

La prueba Chi-cuadrado fue sugerida por Karl Pearson como una forma de valorar la bondad del ajuste de unos datos a una distribución de probabilidad conocida, y se ha establecido como el procedimiento de elección para el contraste de hipótesis.

Tabla

Valores de significación alcanzados según el estadístico de χ^2 para las variables Los Procesos Administrativos y Prestación de Servicios

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,625	2	,000
Razón de verosimilitud	53,279	2	,000
Asociación lineal por lineal	34,051	1	,000
N de casos válidos	15		

Fuente: Base de datos -IBM SPSS Statistics 22

Elaborado por: Jorge Sánchez

p (variable Los procesos Administrativos) $0,000 \leq 0,05$. No presenta distribución normal

p (variable Prestación de Servicios I) $0,000 \leq 0,05$. No presenta distribución normal

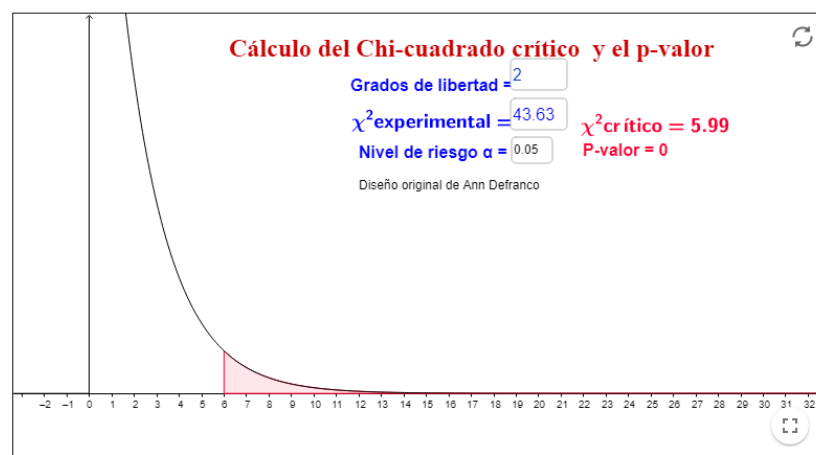
Distribución del Chi- Cuadrado

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481

Fuente: http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf

El Chi-cuadrado determinado es el 5,99 y el calculado es .014



Fuente: <https://www.geogebra.org/m/YQCfcR2J>
Elaborado por: Jorge Sánchez

4.5.3. Conclusión de la comprobación

En esta estadística, prueba no paramétrica permite comprobar si existen diferencias significativas entre las frecuencias de los valores de una variable observada y en una muestra con frecuencias esperadas que se postulan como válidas para toda la población a través de una hipótesis. (Palacios Martínez, y otros, 2019).

Con el valor de sig. (Valor critico observado) $0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir Los procesos administrativos y la prestación de servicios inciden en la prestación de servicios de la Empresa distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas.

Estrategias de mejora de los procesos administrativos y que incidan en la prestación de servicios de la empresa distribuidora Cisneros.

PROPUESTA	OBJETIVO DE LA PROPUESTA	ACTIVIDADES	INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN
Alcanzar un control administrativo efectivo. Sin obstáculos para lograr una buena gestión empresarial	• Reducir el tiempo en el que se completan las tareas • Identificar los esfuerzos desgastantes • Mejorar la calidad de la producción y del flujo de trabajo • Conseguir cumplir con las regulaciones de la industria • Minimizar los factores que generan lentitud en el proceso	Crea un plan de negocios	Lista de Cotejo
		Capacita a tu equipo y gestiona el cambio	Lista de Cotejo
		Monitorea los procesos	Lista de Cotejo
		Analiza los resultados	Lista de Cotejo
		Mantén a tus proveedores organizados y estandariza los procesos	Lista de Cotejo
		Haz uso de una herramienta sistema de planificación de recursos empresariales	Lista de Cotejo

Elaborado por: Jorge Luis Sánchez

CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN.

De los resultados obtenidos en la investigación a través de las encuestas aplicadas, se determina las siguientes conclusiones y recomendaciones.

5. CONCLUSIONES

- En la Distribuidora Cisneros el proceso administrativo es escaso pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen inconvenientes para realizar sus labores de manera eficaz, perjudicando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente.
- La inadecuada estructura organizacional de la empresa, no permite realizar una apropiada segregación de funciones, provocando desorden al momento de designar las actividades, por tal razón, dos o más empleados realizan las mismas labores independientemente de su cargo y no pueden cumplir ninguna función de manera eficiente, desaprovechando así el potencial que cada empleado posee.
- La entrega de incentivos como medio de motivación para el personal no es equitativa, pues solo un empleado goza de este beneficio; motivo por el cual, la mayoría de ellos no se esfuerzan por cumplir sus actividades asignadas, así que realizan sus tareas solo por mantener su trabajo, más no porque tienen espíritu de pertenencia y compromiso hacia la empresa, por tal se hizo una propuesta para aplicar en el proceso administrativo de la empresa.

6. RECOMENDACIONES

- Evaluar la gestión administrativa en periodos, en base al logro de metas establecidas, aporte de la misión y visión, cumplimiento de las funciones del personal, lograr empleados motivados y comprometidos con la empresa, y aplicación de control y verificación de la información oportuna.
- La entrega de un manual, para lograr un mejor desempeño de los empleados en sus funciones y fomentar en ellos el espíritu de pertenencia y compromiso hacia la empresa, pues, un empleado bien motivado es un recurso esencial, que contribuye al desarrollo empresarial.
- Implementar una propuesta pues, es un medio para facilitar la organización del talento humano en la empresa, que permitirá aprovechar el potencial que cada empleado posee, facilitando el cumplimiento de sus funciones de manera eficiente, para que se logre eficiencia y eficacia operacional.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Aceituno, C., & Alosilla, W. (2021). *Discusión de Resultados*. Colección Bicentenario . From https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2256/1/Discusi%C3%B3n_De_Resultados.pdf
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional de Perú. From <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ascarza, W. (2020). *Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020*. [Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo], Repositorio institucional ucv. From https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49667/Ascarza_OWH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avilés, P., & Palacios, A. (2020). Actividades comerciales en el mercado Las Manueles regidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Durán. *Revista FIPCAEC*, 5(18), 155-174. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.206>
- Ayensa, Á. (2020). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Paraninfo. From <https://n9.cl/3amuq>
- Cesar, C., & Chong, M. (2019). Analisis de la gestion de los procesos administrativos en el departamento de talento humano. *San Gregorio*, 1(31), 61-71. From http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000400064
- Chiavenato, I. (2021). *Administración*. Editorial McGraw-Hil.
- Córdoba, N., Astorquia, L., Alegrechy, A., Díaz, A., Luques, V., & Medina, O. (2023). Metodología de la investigación I. *Revista Universidad Nacional del Rosario*, 1(1), 1-82. From <http://200.3.125.79:8080/handle/2133/25465>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Revista visionario digital*, 3(2), 155-169. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- García, E. R.-C. (2023). Importancia de los planes de mejoramiento para los servidores públicos de la gobernación del Caquetá en la vigencia. *Revista Científica Empresarial Debe-Haber*.

- Giler-Cedeño, G. E.-R. (2023). Proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento institucional de la Unidad Educativa “21 de Mayo”. In *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social* (pp. 173-187). Tejedora. ISSN: 2697-3626.
- Hernández, P. (2021). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. Digital CEMCI.
- Huergo, A. (2019). La prestación de los servicios públicos locales. *Universidad de Oviedo*, 6(1), 129-148. From <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10768>
- López, A. (2021). . La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 59-69. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>
- López, J. F. (2012). *Proceso administrativo*. From https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58781695/Proceso_administrativo-Parte1-libre.pdf?1554279944=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DProceso_administrativo_REBECA_CORDOVA_LO.pdf&Expires=1713203124&Signature=P1qnho0lC1io6OgE2MH1RKNs1PH7pMS4
- Louffat, E. (2012). *Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Madero Gómez, S. M. (2020). Análisis de los procesos de recursos humanos y su influencia en los bonos y prestaciones. In *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)* (pp. 25-36.).
- Mendoza, M., Álvarez, L., & Rivera, G. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 2020(56), 1-12. From <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2150/2205>
- Mendoza, V., & Jennifer, M. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Fipcaec*, 6(3), 608-620. From https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66783577/ARTICULO_Procesos_de_Gestion_Administrativa_un_recorrido_desde_su_origen-libre.pdf?1620007445=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DProcesos_de_Gestion_Administrativa_un_re.pdf&Expires=1713231506
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista fipcaec*, 6(3), 608-620. doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

- Miranda, D. R. (2014). La importancia del liderazgo y la efectividad de los procesos administrativos en las organizaciones. . *Liderazgo Estratégico*, 71-84.
- Palma, H., Niebles, L., & Pitre. (2021). Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. *Revista Scientia et Technica*, 26(1), 14-20. From <https://ojs2.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/24401>
- Poma, E., & Callohuanca, E. (2019). Análisis económico-financiero y su influencia en la toma de decisiones en una empresa de prestación de servicio de combustible líquido. *Revista Innova Educación*, 1(2), 1-12. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.009>
- Restrepo, B. (2019). Conceptos y aplicaciones de la investigación formativa, y criterios para evaluar la investigación científica en sentido estricto. *Documento CNA*.(<http://www.cna.gov.co>). From <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Conceptos+y+Aplicaciones+de+la+Investigaci+n+Formativa+,+y+Criterios+para+Evaluar+la+Investigaci+n+cient?fica+en+sentido+estricto+.#0%5Cnhttp://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=in>
- Rodríguez, G. M. (2021). La importancia de la auditoría de gestión . *UNESUM-Ciencias.*, 127-140.
- Rodríguez, G. M. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 127-140.
- Rodríguez, G. M. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *UNESUM-Ciencias.*, 127-140.
- Silva, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Universidad Autónoma de Tamaulipas*, 15(2), 85-105. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Trillos Mejia, Y. L. (2023). *Plan de mejoramiento para el proceso de gestión documental: área de prestación de servicios en la secretaria seccional de salud de la gobernación del Magdalena*.
- Valdeande, M., & Sánchez, Ó. (2020). *Gestion Administrativa del proceso comercial*. ediciones paraninfo. From <https://n9.cl/zbexo>

8. ANEXOS

ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
❖ ¿Cómo los procesos administrativos inciden en la prestación de servicios de la Empresa distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas?	❖ Determinar los Procesos Administrativos y su incidencia en la Prestación de Servicios de la empresa Distribuidora Cisneros de la Ciudad de Macas.	Ho. Los procesos administrativos no inciden en la prestación de servicios de la distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas. Hi: Los procesos administrativos inciden en la prestación de servicios de la distribuidora Cisneros de la ciudad de Macas.
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
❖ Como ayudaría los procesos administrativos dentro de la empresa ❖ De qué manera mejoraría la prestación de servicios la Distribuidora Cisneros. ❖ Cómo influye los procesos administrativos dentro de la empresa	❖ Diagnosticar el estado actual del proceso administrativo en la empresa Distribuidora Cisneros de la Ciudad de Macas. ❖ Analizar los procesos administrativos y la prestación de servicios en la empresa. ❖ Proponer estrategias de mejora de los procesos administrativos y que incidan en la prestación de servicios de la empresa distribuidora Cisneros.	

Elaborado por: Jorge Luis Sánchez

ANEXO N°2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente: Los Procesos Administrativos

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Este proceso tiene su origen con Henry Fayol, un proceso administrativo es un conjunto de pasos o etapas a seguir para la gestión de los recursos internos, los cuales abarcan el capital humano, tecnológico y financiero, estos se alinean con los objetivos de cada organización (Ayensa, 2020).	❖ Capital Humano	❖ Tiempo de reclutamiento y selección ❖ Numero de capacitaciones implantadas. ❖ Temáticas en las que han sido capacitadas.	Técnicas Entrevista Encuesta
	❖ Tecnología	❖ Incorporación de nuevos sistemas que permitan agilizar la toma de decisiones. ❖ Disponibilidad del sistema y equipos tecnológicos. ❖ Cantidad de recursos dedicados a la innovación y desarrollo de nuevas tecnologías.	Instrumentos Guía de Entrevista Cuestionario
	❖ Financiero	❖ Tiempo promedio que la empresa tarda en cobrar sus cuentas por cobrar. ❖ Tasa de crecimiento de los ingresos de la empresa durante un período específico. ❖ Cantidad de efectivo disponible después de cubrir los gastos de capital.	

Elaborado por: Jorge Luis Sánchez

Variable dependiente: Prestación de Servicios

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
De acuerdo con Kotler y Armstrong (Ascarza, 2020) la prestación de servicios es un proceso dinámico en el cual una entidad se compromete a ofrecer soluciones y experiencias que superen las expectativas del cliente. Este enfoque integral, fundamentado en la fidelidad, la satisfacción del cliente y el compromiso, constituye la base esencial para el éxito sostenible en el ámbito de la prestación de servicios.	❖ Fidelidad ❖ Satisfacción del cliente ❖ Compromiso	❖ Índice de fidelización del cliente. ❖ Número de clientes desertores. ❖ Uso de recursos para lograr los resultados. ❖ Eficiencia en la entrega del servicio ❖ Nivel de satisfacción del cliente. ❖ Tiempo de Respuesta a Solicitudes de Servicio ❖ Estado del producto en la entrega. ❖ Fuerza laboral y tomar medidas proactivas para fortalecer la conexión emocional de los empleados. ❖ La tasa de retención de empleados, la participación en programas de desarrollo profesional, la calidad de las relaciones laborales	Técnicas Entrevista Encuesta Instrumentos Guía de Entrevista Cuestionario

Elaborado por: Jorge Luis Sánchez

Universidad Nacional de Chimborazo

Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas

Carrera de Ingeniería Comercial

El presente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la distribuidora Cisneros del 2021. Lea detenidamente y seleccione la respuesta con una X. De antemano gracias por su colaboración.

- 1. ¿Cómo colaborador usted conoce cuales son los principales procesos administrativos implementados por la empresa Distribuidora Cisneros para gestionar eficientemente sus servicios en la ciudad de Macas?**

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

- 2. ¿Está usted de acuerdo con la estructura de la Evaluación del Desempeño, procesos de atención al cliente dentro de Distribuidora Cisneros para garantizar la satisfacción del cliente?**

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

- 3. ¿Está usted de acuerdo con las estrategias que utiliza Distribuidora Cisneros para optimizar la logística y distribución de sus servicios en la ciudad de Macas?**

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

- 4. ¿Considera usted que los roles y responsabilidades son clave dentro de los procesos administrativos en relación con la prestación de servicios?**

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

5. **¿considera usted las herramientas tecnológicas o sistemas de gestión que utiliza la empresa son para mejorar sus procesos administrativos son de calidad ?**

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

6. **¿Con que frecuencia se relaciona con sus proveedores y colaboradores para asegurar la eficiencia en la prestación de servicios?**

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7. **¿ recibe cursos de capacitación sobre Prestación de servicios por parte de la distribuidora el periodo 2020 - 2021?**

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8. **¿Considera usted que una correcta distribución estimula una buena comercialización?**

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

9. **¿Considera importante la coordinación de otros departamentos en la prestación de servicios de la Distribuidora Cisneros para garantizar la eficiencia?**

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

10. ¿Implementa medidas de control de calidad la empresa para mantener altos estándares en la prestación de servicios a sus clientes en Macas?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()