

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES DE LA COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO ZARACAY EXPRESS S.A.

ADMINISTRATIVE PROCESSES AND ORGANIZATIONAL OBJECTIVES OF THE EXECUTIVE TAXI COMPANY ZARACAY EXPRESS S.A.

Zoila Marianita Delgado Gutiérrez*, Joel Santiago Anchundia Villamar**

RESUMEN

El proceso de administración es el factor crítico y determinante para el éxito o fracaso de las empresas, además de la planificación en la asignación de responsabilidades de los empleados para el logro de los objetivos y metas, es por ello que el propósito central de este estudio fue analizar el proceso administrativo y su relación con el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express S.A., Santo Domingo. De tal manera que los resultados más relevantes de esta investigación indicaron que el 39,7% de los socios están de acuerdo con el proceso administrativo de la compañía de taxis, por otra parte, el 44,4% de los socios desconocen de la importancia del cumplimiento de objetivos organizacionales. Es importante señalar que, este estudio se fundamentó bajo una investigación no experimental de naturaleza cualitativa y cuantitativa con un alcance descriptivo y correlacional, además de incluir la encuesta.

PALABRAS CLAVE: Compañía; socios; proceso administrativo; objetivos organizacionales

ABSTRACT

The management process is the critical and determining factor for the success or failure of companies, in addition to the planning in assigning employee responsibilities for the achievement of objectives and goals. That's why the central purpose of this study was to analyze the administrative process and its relationship with the fulfillment of organizational objectives of Zaracay Express S.A. Executive Taxi Company in Santo Domingo. In this way, the most relevant results of this research indicated that 39.7% of the partners agree with the company's taxi administrative process. On the other hand, 44.4% of the partners are unaware of the importance of organizational objective fulfillment. It's important to note that this study was based on a non-experimental qualitative and quantitative research with a descriptive and correlational scope, and also included the survey.

KEYWORDS: Company; partners; administrative process; organizational objectives

* Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0000-0002-1549-3835. zoila.delgado@unesum.edu.ec

** Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0009-0008-2790-265X. joelanchundia08@gmail.com



RESUMO

O processo de administração é o fator crítico e determinante para o sucesso ou fracasso das empresas, além do planejamento na atribuição de responsabilidades dos funcionários para a realização de objetivos e metas. Por isso, o propósito central deste estudo foi analisar o processo administrativo e sua relação com o cumprimento dos objetivos organizacionais da Companhia de Táxi Executivo Zaracay Express S.A., em Santo Domingo. De tal forma que os resultados mais relevantes desta pesquisa indicaram que 39,7% dos sócios concordam com o processo administrativo da empresa de táxi; por outro lado, 44,4% dos sócios desconhecem a importância do cumprimento de objetivos organizacionais. É importante destacar que este estudo foi fundamentado em uma pesquisa não experimental de natureza qualitativa e quantitativa, com um escopo descritivo e correlacional, e também incluiu a pesquisa.

PALAVRAS CHAVES: Companhia; sócios; processo administrativo; objetivos organizacionais

INTRODUCCIÓN

A nivel global, los procesos de administración son cruciales para asegurar el éxito de las empresas, lo que resalta la contribución valiosa de la gestión para fortalecer internamente las organizaciones. Esto se logra a través de funciones integrales de planificación, organización, dirección y control. Bernal y Sierra (2019), expresan que en la sociedad de América Latina se requiere un conocimiento de administración que sea adaptado a las necesidades y circunstancias particulares de sus organizaciones y su entorno. Por lo tanto, debe centrarse en estas demandas y desafíos, al mismo tiempo reconocer la situación global general y las características propias de las organizaciones.

Por otro lado, para alcanzar los objetivos organizacionales está ligado al nivel de cumplimiento de las metas previstas. En esta perspectiva, esta investigación surge de la necesidad de proporcionar al gerente y socios una comprensión profunda de cuestiones administrativas que, cuando se aplican en la práctica, generan resultados efectivos y eficientes.

En el ámbito nacional, tanto las empresas públicas como las privadas llevan a cabo funciones administrativas para lograr sus objetivos. Las entidades estatales tienden a enfocarse en objetivos organizacionales relacionados con

el desarrollo social, mientras que las empresas privadas suelen orientarse hacia la rentabilidad y el crecimiento en el mercado. Sin embargo, tanto unas como otras enfrentan desafíos cuando toman decisiones administrativas incorrectas o no gestionan adecuadamente los procesos.

En este sentido, Vasquez et al. (2021), señalan que la mayoría de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) en Ecuador no implementan una gestión administrativa efectiva. Existe una falta de comprensión sobre los procesos administrativos, lo que resulta en una baja competitividad, escasa productividad y limitaciones de recursos materiales y financieros. Esta situación dificulta el desarrollo de estas empresas, lo que se refleja en su elevada tasa de cierre, predominantemente ocurriendo cada 5 años.

Por otra parte, en el contexto específico de la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express S.A. en Santo Domingo, el propósito general es analizar el proceso administrativo y su vínculo con el logro de los objetivos organizacionales. Esto permitirá comprender con precisión la relación entre las variables y su impacto significativo en el progreso de la compañía.

El proceso administrativo puede describirse como una secuencia que va desde una perspectiva teórica hasta una práctica, que parte de la planificación y culmina en el control. Además, del

cumplimiento de los objetivos organizacionales que hace referencia a la implementación de procedimientos adecuados para asegurar que las metas se estén alcanzando con niveles apropiados de eficiencia y eficacia.

Proceso administrativo

Conforme lo expresado por Duque (2018), la administración se configura como un proceso compuesto por acciones organizadas con una planificación previa. Sin duda, el proceso administrativo se convierte en el método más adecuado para materializar las aspiraciones de los grupos de interés en las organizaciones. En otras palabras, el proceso administrativo es el conjunto de actividades secuenciales e interconectadas que se llevan a cabo en una empresa para alcanzar los objetivos y metas definidas. Estos métodos resultan esenciales para el funcionamiento eficaz y eficiente de cualquier entidad.

En efecto, la administración desempeña un papel crucial en la motivación y el desarrollo del personal. Esto involucra establecer metas claras, brindar reconocimiento y retroalimentación, fomentar oportunidades de crecimiento y desarrollo, y crear un entorno laboral favorable. Un equipo motivado y capacitado tiende a estar más comprometido y orientado hacia el logro de los objetivos de la compañía.

Desde otro enfoque, como señala Cano (2020), la administración se consolida como un proceso mediante el cual se busca calidad en el funcionamiento de una entidad social, al utilizar de manera adecuada sus recursos, con el propósito de alcanzar objetivos predefinidos. En este contexto, el autor sugiere que se logra la calidad cuando la empresa demuestra eficiencia en el uso planificado y razonable de los recursos internos y externos. Esta gestión se refleja en la misión de la organización, a través de la realización de sus objetivos sociales.

Es importante destacar que la administración juega un rol fundamental en la eficiencia y el

éxito de cualquier entidad. Se enfatiza que la administración ayuda a establecer y alcanzar los objetivos y metas de una organización, proporcionando una estructura y una guía para orientar las decisiones y actividades corporativas. Esto contribuye a la dirección estratégica y a la consecución de resultados.

Funciones del proceso administrativo

El proceso administrativo engloba una serie de funciones o componentes, las cuales incluyen la planificación inicial, la organización, la dirección y el control. Además, estas funciones tienen el potencial de mejorar la eficacia de la administración. Barahona (2023), menciona que la etapa final del proceso se enfoca en el control y se encarga específicamente de supervisar la implementación de lo propuesto en la fase de planificación. Es importante destacar que, en esta etapa la implementación de controles preventivos es esencial para anticipar soluciones en caso de riesgos

Las funciones que conforman el proceso administrativo mantienen una continuidad en las prácticas administrativas. Es fundamental reconocer que, en la actualidad la sistematización en cualquier campo de conocimiento es una meta primordial que la dirección busca alcanzar. Por esta razón, el modelo cuatripartito, que abarca la planificación, organización, dirección y control, es ampliamente aceptado por expertos y líderes empresariales en roles directivos. Hernández y Hernández (2019), mencionan que este enfoque ha demostrado ser altamente efectivo en la estructura empresarial. En consecuencia, este modelo contribuye al desarrollo de filosofías empresariales y a la promoción de una cultura gerencial más sólida.

Planeación

La planificación puede radicar en establecer una guía para una acción, permitiendo así un seguimiento coherente. Arias y Palacios (2021), expresan que la planeación se basa en principios

que actúan como directrices para los procesos, tomando en cuenta la secuencia y el tiempo necesario para cada actividad propuesta por la administración. En esta etapa inicial, resulta esencial tener un conocimiento profundo sobre el propósito de la entidad, incluyendo sus políticas, un marco normativo y las funciones de los integrantes. En resumen, se obtiene una perspectiva general del propósito de la empresa. Gonzales (2019), indica que la planificación constituye la primera fase del proceso administrativo, encargándose de asegurar el presente de la organización en el futuro. Para lograrlo, es crucial que la misión, junto con la visión y los objetivos, estén claramente definidos.

En esta fase, se diseñan estrategias para alcanzar las metas a lo largo de un período determinado. Basándonos en lo mencionado anteriormente, es evidente que la planificación exige un proceso minucioso para lograr eficiencia y eficacia en las etapas siguientes. Esto se debe a que responde a cuestiones fundamentales para el propósito de cualquier organización, estableciendo claramente la dirección a seguir en la entidad. Las aspiraciones a mediano y largo plazo se abordan a través de la planificación, mientras que las perspectivas a corto plazo se gestionan mediante planificaciones operativas, todas alineadas con los objetivos institucionales.

Organización

La noción de organización puede ser interpretada como un espacio con dimensiones tanto tangibles como intangibles. No obstante, a medida que ha transcurrido el tiempo, la teoría de la administración ha experimentado una evolución en su enfoque. Es por ello que Estrada (2023), en calidad de función fundamental de la administración, la organización implica la asignación precisa y distribución de recursos o tareas específicas a ser realizadas por los individuos encargados de ellas.

Desde la perspectiva de Mendoza (2019), la organización constituye un segundo peldaño

en la estructura de funciones administrativas. En esta fase, se establece un orden interno que guía las operaciones de una entidad. Para asegurar la eficacia de este proceso, tres pilares esenciales deben ser tomados en cuenta. Se requiere la definición de un modelo u esquema organizacional; luego, se efectúa un diagnóstico del organigrama; y finalmente, se crea un manual organizativo.

Dirección

Es posible afirmar que la dirección se fundamenta en el liderazgo, donde se establece una comunicación exhaustiva que engloba todos los departamentos y sigue una jerarquía en el flujo de la información. En esta fase, se fomenta la motivación, tanto mediante incentivos económicos como no económicos. Además, se realiza la supervisión para identificar posibles puntos débiles y facilitar la toma de decisiones beneficiosas para la organización, así es como lo expresaron Hoyos y Cobo (2022).

La dirección es una función esencial en el proceso de gestión y también se reconoce como la parte ejecutiva de dicho procedimiento. Esta función es indispensable, ya que numerosos investigadores consideran que la administración en sí misma implica dirección. En resumen, los autores concuerdan en que la dirección es una de las funciones o etapas más cruciales de la administración, de tal manera que ambos términos pueden emplearse de manera intercambiable para referirse al acto de guiar a una organización hacia el logro de sus objetivos.

Control

La función de control puede ser interpretada como una actividad intrínseca a la gestión, lo que implica llevar a cabo evaluaciones tanto cualitativas como cuantitativas. De esta forma, los resultados reflejan el esfuerzo invertido por la organización. Según Livia (2022), el control debe dirigirse a la identificación y prevención de posibles desviaciones o ineficiencias. Esto se debe a la necesidad de reducir su impacto o

eliminarlas por completo en un lapso inmediato. La implementación de controles conlleva la utilización de diversas técnicas, como la observación, la revisión de factores internos de la empresa, las fórmulas contables y el análisis.

Vegas (2022), manifiesta que el control tiene como objetivo primordial asegurar un seguimiento adecuado de cada proceso, garantizando su correspondencia y oportunidad en relación a lo que ha sido previamente planificado. Además, se consideran ajustes o modificaciones puntuales que contribuyen al funcionamiento global de la empresa.

El control se percibe como una gestión de evaluar lo planteado en la etapa inicial de planificación. La acción de controlar está relacionada con medir y monitorear por parte de la administración, y puede ser aplicada en todos los niveles y departamentos que conforman una organización.

Cumplimiento de objetivos organizacionales

El logro de los objetivos de una organización implica que las actividades ejecutadas alcancen un nivel predefinido en un plazo determinado. Vásquez (2023), señala que, aunque existen metas a corto, mediano y largo plazo que están intrínsecamente vinculadas con la misión y visión, será necesario trazar un plan de acción para determinar si las acciones establecidas se están llevando a cabo de manera correcta, en caso contrario, se podría identificar una ineficiencia.

De otro modo, un propósito organizacional es el punto de partida establecido por el cuerpo gerencial o los propietarios sobre las metas de una empresa que busca alcanzar. Sin embargo, estos planteamientos son flexibles debido a que la organización evoluciona en el mercado, considerando los niveles de ventas y el tiempo.

Un objetivo organizacional es la consecución de un estado deseado, en este sentido, la empresa debe ser capaz de administrar procesos, estrategias y medidas que contribuyan a alcanzar

lo previsto. Un objetivo se refiere a una imagen aspiracional para el futuro. Cruz (2019), menciona que es crucial que estos objetivos dejen de ser meramente ilusorios o teóricos para convertirse en resultados reales y alcanzables. Esta concepción esencial permite establecer una guía que facilite la continuidad de las acciones y estrategias aplicadas para la asignación de recursos y políticas adecuadas.

MATERIALES Y MÉTODOS

El desarrollo investigativo se lleva a cabo bajo naturaleza no experimental, en la cual el objeto de análisis no experimentó modificación o manipulación alguna. En otras palabras, se efectuó su análisis en base a sucesos o procesos ya existentes. En el contexto de la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express S.A., se examinaron procesos inherentes a la administración, con el propósito de evaluar su eficiencia en relación con la consecución de los objetivos organizacionales.

El enfoque de estudio se orientó hacia la investigación mixta. En este enfoque, se combinan características cualitativas y datos numéricos, los cuales fueron analizados para enriquecer la comprensión de las variables examinadas. La incorporación tanto de análisis cuantitativos como cualitativos resulta beneficiosa, ya que facilita la aprehensión de un problema en cuestión.

En relación al alcance del estudio, se adoptó un enfoque descriptivo y correlacional. En el aspecto descriptivo, se revelan de manera detallada los factores que subyacen al problema de investigación. En el caso específico de la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express S.A., se identificaron carencias en la función administrativa de organización. Por otro lado, el enfoque correlacional permitió establecer una conexión entre los procesos administrativos y el logro de los objetivos organizacionales.

Además, la población bajo estudio y la muestra consistieron en un total de 63 trabajadores

pertenecientes a la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express S.A. Estos individuos fueron seleccionados mediante un enfoque de muestreo no probabilístico de tipo censal. En este caso, no

fue requerido obtener una muestra representativa, ya que la totalidad de los empleados era de fácil acceso y consideración.

Tabla 1. Población y muestra

Actores	Cantidad
Gerente	1
Personal administrativo	4
Personal operativo	38
Socios	20
Total	63

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y para determinar la confiabilidad de la misma, se llevó a cabo una evaluación utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Este análisis abarcó tanto el número de preguntas como los ítems. Los datos recopilados se sometieron a un proceso mediante el programa estadístico SPSS. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
N de elementos	Alfa de Cronbach	%
15	0,985	99%

Se registró un coeficiente de 0.985, lo que se interpreta como una consistencia interna de un nivel sumamente alto. Esto indica que las 4 preguntas utilizadas para abordar las variables de estudio acerca de los procesos administrativos y el cumplimiento de objetivos organizacionales fueron eficaces. Este resultado asegura la confiabilidad de los datos obtenidos y su contribución significativa.

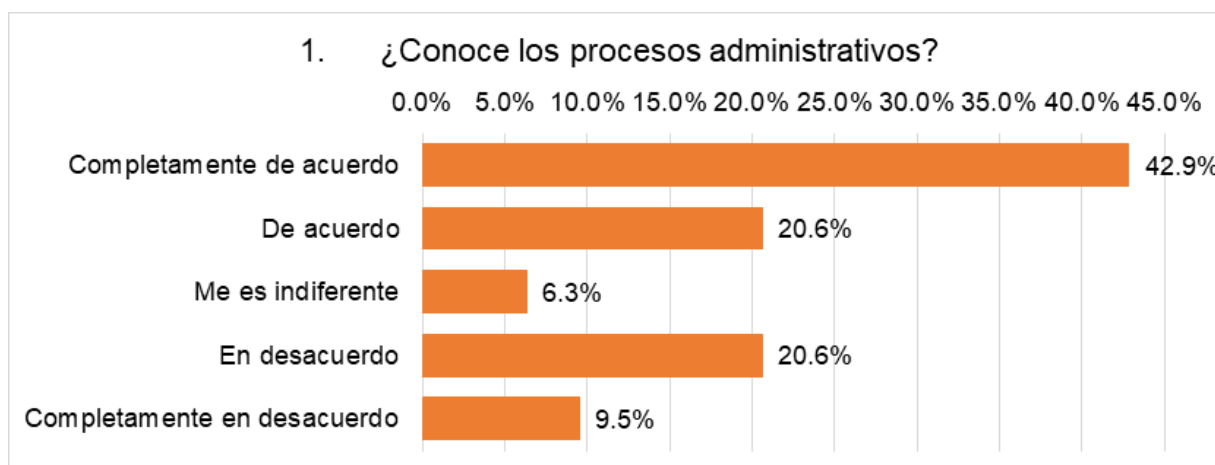
RESULTADOS

Análisis de la encuesta

Tabla 3. Procesos administrativos

1. ¿Conoce los procesos administrativos?		
	N	%
Completamente de acuerdo	27	42,9%
De acuerdo	13	20,6%
Me es indiferente	4	6,3%
En desacuerdo	13	20,6%
Completamente en desacuerdo	6	9,5%
Total	63	100,0%

Gráfico 1. Procesos administrativos



Interpretación

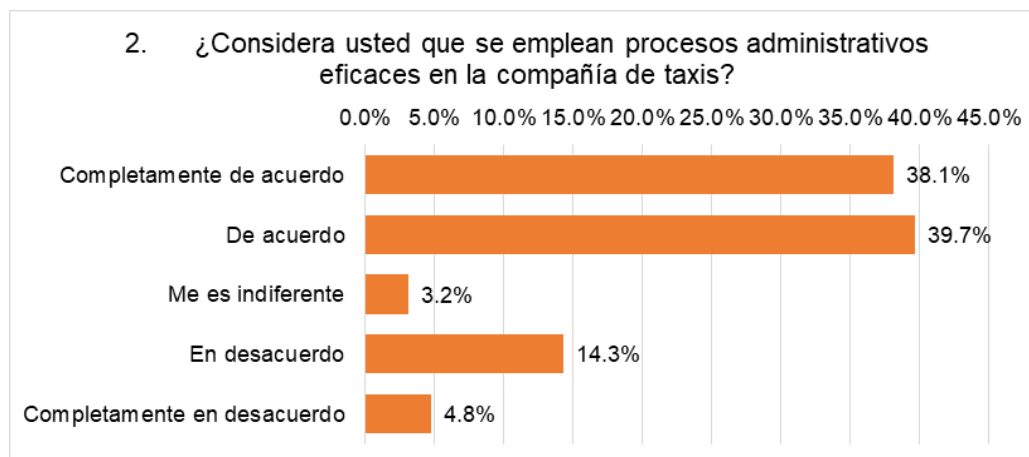
En la encuesta realizada a los 63 socios de la Compañía de Taxi Zaracay Express S.A., se toma en cuenta que el 42,9% de los encuestados tienen conocimiento acerca de los procesos administrativos, de la misma manera el 20,6%, entiende un poco acerca de estos procesos. Por lo cual, un 6,3% tiene la incertidumbre del tema, para así el otro 20,6% y el 9,5% no llegan a tener un conocimiento básico de aquellos procesos administrativos.

Tabla 4. Procesos administrativos eficaces en la compañía de taxis

2. ¿Se emplean procesos administrativos eficaces en la compañía de taxis?

	N	%
Completamente de acuerdo	24	38,1%
De acuerdo	25	39,7%
Me es indiferente	2	3,2%
En desacuerdo	9	14,3%
Completamente en desacuerdo	3	4,8%
Total	63	100,0%

Gráfico 2. Procesos administrativos eficaces en la compañía de taxis



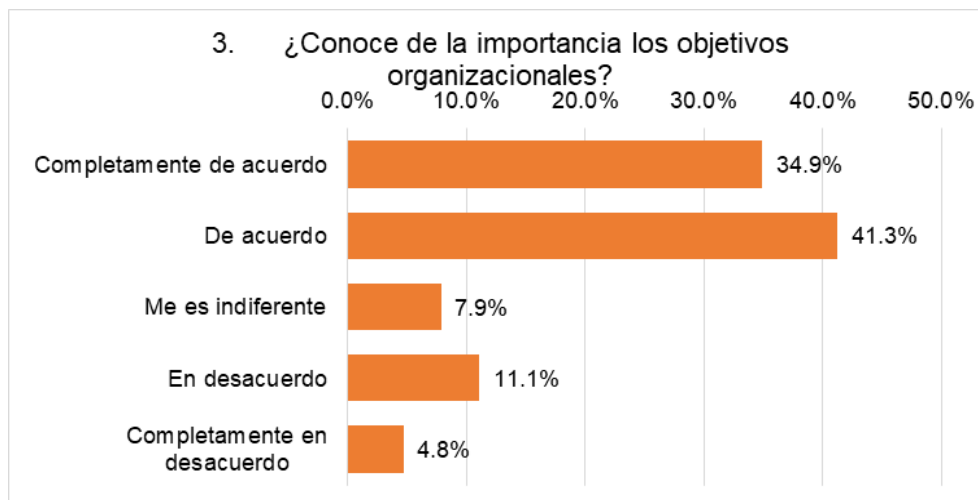
Análisis e interpretación

En la encuesta realizada a los 63 socios de la compañía de taxis "Zaracay Express", con un total de 38,1% y 39,7% los socios consideran que se emplean procesos administrativos muy eficaces, por otro lado, el 3,2% tiene duda si se llegan a emplear estos procesos, de la misma manera con el restante de los socios encuestados el 14,3% y 4,8% , da por ello que los procesos administrativos no son eficaces para la compañía.

Tabla 5. Importancia de los objetivos organizacionales

3. ¿Conoce de la importancia los objetivos organizacionales?		
	N	%
Completamente de acuerdo	22	34,9%
De acuerdo	26	41,3%
Me es indiferente	5	7,9%
En desacuerdo	7	11,1%
Completamente en desacuerdo	3	4,8%
Total	63	100,0%

Gráfico 3. Importancia de los objetivos organizacionales



Interpretación

En la encuesta realizada a los 63 socios de la compañía de taxis "Zaracay Express", con un porcentaje mayor de 34,9% y 41,3% los socios indicaron que, si tienen conocimientos acerca de la importancia de los objetivos organizacionales, de la misma manera el 7,9% tiene un poco conocimiento acerca del tema, por otro lado, el 11,1% y el 4,8% no entienden acerca de lo mencionado.

Tabla 6. Objetivos organizacionales definidos en la compañía de taxis

4. ¿Los objetivos organizacionales están claramente definidos en la compañía de taxis?

	N	%
Completamente de acuerdo	16	25,4%
De acuerdo	26	41,3%
Me es indiferente	12	19,0%
En desacuerdo	5	7,9%
Completamente en desacuerdo	4	6,3%
Total	63	100,0%

Gráfico 4. Objetivos organizacionales definidos en la compañía de taxis



Interpretación

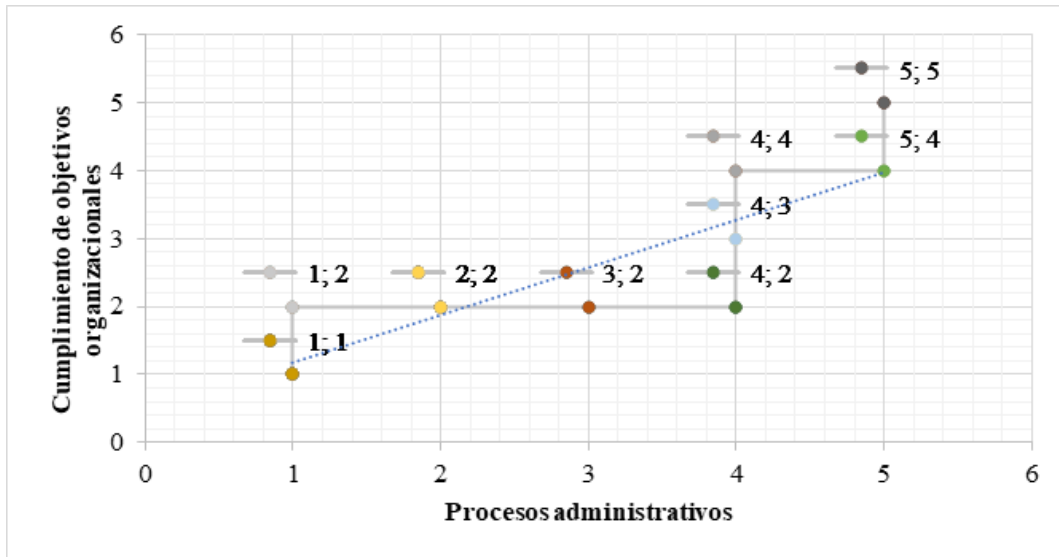
En la encuesta realizada a los 63 socios de la compañía de taxis "Zaracay Express", con los porcentajes 25,4% y 41,3% mencionan que los socios si consideran que los objetivos organiza-cionales están bien definidos en la compañía, así mismo con el 19% tienen duda si en realidad están definidos o no, con el restante de los encuestados con el 7,9% y 6,35% señalaron que no estaban establecidos estos objetivos. Comprobación de datos

A partir de la correlación entre la primera variable del estudio, que se enfoca en los procesos adminis-trativos, y la segunda que abarca el logro de objetivos organizacionales, se procedió a confirmar esta relación utilizando el Coeficiente de Correlación de Pearson. Por ende, se pudo cumplir el objetivo de analizar los procesos administrativos y su relación con el cumplimiento de los objetivos organizacio-nales de la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express S.A., Santo Do-mingo.

Tabla 7. Operación de datos para obtener el Coeficiente de Correlación de Pearson

		Procesos administrativos	Cumplimiento de objetivos organizacionales
Procesos administrativos	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	63	63
Cumplimiento de objetivos organizacionales	Correlación de Pearson	,884**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	63	63

Gráfico 5. Operación de datos para obtener el Coeficiente de Correlación de Pearson



Se observa una dirección de tendencia que apunta hacia una correlación positiva directa, en la que el punto (5,5) se encuentra más alejado de la línea de tendencia, mientras que el punto (2,2) se cruza con la línea. Esto señala que en la cuestión 1, que se refiere al conocimiento de los procesos administrativos, a medida que esta comprensión aumenta, también se incrementa el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

DISCUSIÓN

En el transcurso de esta investigación, la utilización de la encuesta permitió la captura de información crucial y su posterior organización en datos precisos, fortaleciendo así las variables analizadas. En relación a la confiabilidad del

instrumento de encuesta, los datos obtenidos a través del Alfa de Cronbach resultaron en un valor de 0,985. Siguiendo las indicaciones de Bojórquez et al (2013), quienes sugieren una consistencia interna sólida con un $\alpha > 0,70$, este resultado señala una confiabilidad alta del instrumento utilizado, además de que serán valiosos para futuras investigaciones.

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson generó un índice de 0,884 y un nivel de significancia de 0,000, lo que indica una correlación substancial entre las variables de procesos administrativos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En contraste, en el estudio de Chávez y Fasabi (2023), se obtuvo una correlación de Pearson de $r = -0,037$ y $\text{Sig.} = 0,791$, sugiriendo una correlación inversa significativa en sus variables.

En términos de las fuentes secundarias utilizadas, estas respaldaron en un 49,2% la fundamentación teórica de los procesos administrativos, un 25,4% respaldó el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el 6,3% apoyó la relación entre ambas variables. Esto concluye que la mayoría de las fuentes empleadas son relevantes para sustentar las variables utilizadas en la investigación.

La primera pregunta, la cual abordaba el conocimiento de los colaboradores sobre los procesos administrativos, se destaca que, de la totalidad de los encuestados, un 42,9% afirmó tener un completo entendimiento de estos conocimientos, mientras que un 20,6% estuvo en acuerdo, un 6,3% se mostró indiferente, un 20,6% expresó desacuerdo y un 9,5% manifestó un total desacuerdo. En contraposición, en la pregunta tres, referente a la importancia de los objetivos organizacionales, un 34,9% estuvo completamente de acuerdo, un 41,3% mostró acuerdo, un 7,9% se sintió indiferente, un 11,1% tuvo desacuerdo y un 4,8% optó por un total desacuerdo. De modo que, se deduce que a medida que los empleados poseen un mayor conocimiento de los procesos administrativos, esto contribuye a un aumento en el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales en la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express S.A.

CONCLUSIONES

- Las ineficiencias en los procesos administrativos tienen un impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en contraste, cuando los procesos administrativos operan de manera óptima, el logro de los objetivos se ve favorecido. En esta investigación se examinó una relación sólida entre estas dos variables, indicando que si se llega a mejorar en un aspecto influirá proporcionalmente en el otro.
- En cuanto a los cimientos teóricos del estudio, se asignó un 49,2% a los procesos administrativos y un 25,4% al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

- El diagnóstico resultante refleja que el 49,2% de los empleados está completamente de acuerdo en tener conocimiento sobre los procesos administrativos. Por otro lado, un 44,4% expresó desacuerdo con respecto a la adecuada definición de las funciones individuales, indicando que estas no están debidamente establecidas. En lo que respecta a la importancia de los objetivos organizacionales para la Compañía de Taxi Ejecutivo Zaracay Express S.A., un 41,3% estuvo de acuerdo.

Es obligatorio el llenado de los ítems:

- Financiación: Esta investigación fue autofinanciada.
- Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.
- Proceso de revisión: SI
- Declaración de disponibilidad de datos: SI

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, I., & Palacios, N. (2021). Mejora de los procesos administrativos en empresas que prestan servicios de climatización para el cantón Portoviejo. Obtenido de Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad, 6(3), 74–81: Cooperación Universidad Sociedad, 6(3), 74–81
- Barahona, N. (2023). Proceso administrativo de la empresa "Corporación Agrotecnología EC".
- Bernal, C., & Sierra, H. (2019). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Obtenido de Universidad de Guadalajara, 27.: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64115581/kupdf.net_proceso-administrativo-para-las-organizaciones-del-siglo-xxilibropdf.pdf?1596760881=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DProceso_Administrativo_para_las_organiza.pdf&Expires=1692938812
- Bojórquez, J., López, L., Hernández, M., & Jiménez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante

- en el uso del software Minitab . Obtenido de <https://www.laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo.
- Chávez, A., & Fasabi, M. (2023). Los procesos administrativos y la toma de decisiones en la Empresa LLAMAGAS Pucallpa S.A., 2022. Pucallpa. . Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6454/B7_2023_UNU_CONTABILIDAD_2023_T_%20ANGELLO-CHAVEZ_ET
- Cruz, G. (2019). Gestión de contrataciones del estado en el logro de los objetivos organizacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. Obtenido de Escuela de Pos-grado Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37141/cruz_vg.pdf?sequence=1
- Duque, O. (septiembre de 2018). Procesos Administrativos. Obtenido de Catalogación en la fuente Fundación Universitaria del Área Andina (Bogotá): <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1328/94%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estrada, E. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. . Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 2813–2825: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 2813–2825
- Gonzales, O. (2019). El proceso administrativo en la Granja Avícola “Amazonas” – Yarinacocha, 2019. Obtenido de Pucallpa: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34161/CONTROL_DI
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/issue/archive>
- Hoyos, V., & Cobo, E. (2022). Gestión administrativa y ejecución presupuestaria del Hospital General Quevedo. . Obtenido de Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ.: <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a6826259-f528-4bb9-a475-991bd72f>
- Livia, E. (2022). Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo en los trabajadores en un Hospital Público, Huaraz, 2021. Lima. . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79986/Livia_UES_SD.pdf?sequence=1
- Mendoza, Y. (2019). La gestión administrativa y los sistemas de control de gestión en la Empresa OEM Controls SAC en la ciudad de Lima 2019. . Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10362/Tesis_Gesti%C3%B3nAdministrativa_Sistemas_Gesti%C3%BA
- Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (23 de julio de 2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las MiPymes. Obtenido de Revista Publicando, 8(31), 258-278.: <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Vásquez, R. (2023). La gestión administrativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales en un hospital nacional de Lima, . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112423/V%C3%A1squez_MRJ-SD.pdf?sequence=1
- Vegas, L. (2022). Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020. . Obtenido de Universidad César Vallejo, Piura. : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78481/Vegas_PLJ_SD.pdf?sequence=1