

Incidencia de la optimización administrativa en la satisfacción del cliente en el sector agropecuario Cuenca

Impact of administrative optimization on customer satisfaction in the agricultural sector of Cuenca

María Paula Abad- Pozo, Diego Patricio Cisneros- Quintanilla, Daniel Andrade- Pesantez

Resumen

En esta línea, el presente estudio aborda la relación entre eficiencia administrativa y satisfacción del cliente en el contexto del sector agropecuario de Cuenca. Desde una perspectiva metodológica descriptiva y explicativa, la recolección de información se realizó por medio de una encuesta a actores clave del sector. Lo anterior derivó en la evidencia que la eficiencia de gestión incide directamente en la percepción del cliente. Por un lado, genera una mejora del tiempo de respuesta, la disponibilidad de productos y la calidad de atención. Por otra parte, se identificaron déficits importantes con respecto a la actualización de procesos de gestión y el uso de tecnología, lo que directamente repercute en la capacidad de respuesta de las empresas Cuencanas y su capacidad competitiva. Aunque la mayoría de los participantes admite la relevancia de la digitalización, aún existen obstáculos como la ausencia de formación y la resistencia al cambio, lo que obstaculiza la adopción total de herramientas tecnológicas de vanguardia. Los descubrimientos subrayan la importancia de aplicar tácticas de actualización en la gestión agropecuaria, centradas en la formación del personal y la incorporación de tecnologías digitales. La eficacia en la gestión no solo mejora los procedimientos internos, sino que también potencia la lealtad del cliente y asegura la viabilidad del sector. Para concluir, potenciar la administración a través de la digitalización y la capacitación constante posibilitará que las empresas agropecuarias de Cuenca se ajusten de forma más eficaz a las demandas del mercado, garantizando su competitividad y expansión a largo plazo.

Palabras clave: Optimización administrativa; Satisfacción del cliente; Sector agropecuario; Competitividad empresarial; Eficiencia de procesos.

María Paula Abad- Pozo

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | mpabadp78@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0004-1411-3062>

Diego Patricio Cisneros- Quintanilla

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | dcisneros@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0897-8938>

Daniel Andrade- Pesantez

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | dandrade@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0586-4038>

<https://doi.org/10.46652/runas.v6i12.249>
ISSN 2737-6230
Vol. 6 No. 12 julio-diciembre 2025, e250249
Quito, Ecuador

Enviado: enero 23, 2025
Aceptado: marzo 13, 2025
Publicado: marzo 26, 2025
Continuous Publication

Abstract

In this line, the present study addresses the relationship between administrative efficiency and customer satisfaction in the context of the agricultural sector of Cuenca. From a descriptive and explanatory methodological perspective, the collection of information was conducted through a survey of key actors in the sector. This led to evidence that management efficiency has a direct impact on customer perception. On the one hand, it leads to improved response times, product availability and quality of care. On the other hand, important deficits were identified about updating management processes and the use of technology, which directly affects the responsiveness of the Cuencanas companies and their competitive capacity. Although most participants admit the relevance of digitisation, there are still obstacles such as lack of training and resistance to change, which hinders the full adoption of cutting-edge technological tools. The findings underline the importance of applying refresher tactics in agricultural management, focusing on staff training and the incorporation of digital technologies. Management efficiency not only improves internal procedures but also enhances customer loyalty and ensures the sector's viability. To conclude, strengthening the administration through digitization and constant training will enable agricultural companies in Cuenca to adapt more effectively to market demands, ensuring their competitiveness and long-term expansion.

Keywords: Administrative optimization; Customer satisfaction; Agricultural sector; Business competitiveness; Process efficiency.

Introducción

Con respecto al sector rural agropecuario de la ciudad de Cuenca Ecuador existe una deficiente optimización administrativa que afecta directa y negativamente en la sostenibilidad campestre, ya que se refleja en la insatisfacción del cliente, en la falta de capacitación del personal administrativo existente en cada microempresa, local, agro veterinaria, etc. Existe carencia del uso de la tecnología y gestión de recursos, limitando su competitividad y sostenibilidad por una administración deficiente, que no esta no actualizada, afectando la percepción del cliente, evitando la fidelización de los usuarios (Cruz, 2021).

Además, la falta de estrategias claras dirigidas a mejorar estos procesos en el área agropecuaria dificulta la implementación de prácticas que intervienen en la eficiencia administrativa y, por ende, la experiencia del cliente refleja perdida de ventas por insatisfacción, ya que no existe un patrón a seguir, es muy difícil implementar estas prácticas por que el mercado es tan cambiante de un sector a otro (Sánchez et al., 2021).

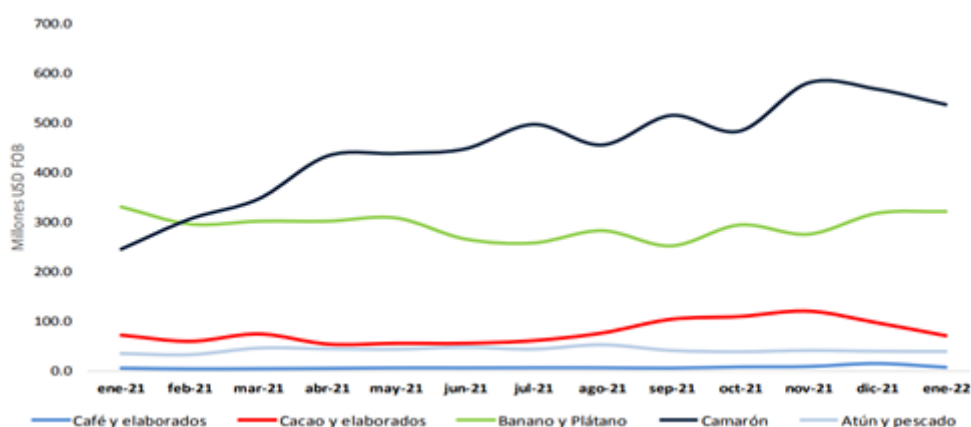
Estudios de Peregrino et al. (2024), afirman que la mejora en los procesos administrativos influye en la satisfacción del cliente y el desempeño económico, ya que mejora la calidad del servicio y los costos operativos, repercutiendo directamente en la sostenibilidad del sector y por otro lado Restrepo (2023), afirma que “la adopción de tecnologías administrativas no solo mejora la eficiencia interna, sino que también fortalece la confianza y lealtad de los clientes” el cambio en el sector agropecuario Cuencano requiere una visión moderna integral que considere el uso de prácticas nuevas aportando a la sostenibilidad y la competitividad a largo plazo (Interfuerza, 2024).

A propósito, a nivel global, el sector agropecuario enfrenta retos como la adopción de tecnologías avanzadas y la demanda de sostenibilidad en sus procesos; “los cambios tecnológicos

discontinuos obligan a las empresas a adaptarse rápidamente para mantener su competitividad”. Esto es relevante en la globalización, donde las cadenas de suministro y los mercados internacionales exigen eficiencia y calidad (Birkinshaw et al., 2020) (Crick & Spence, 2005).

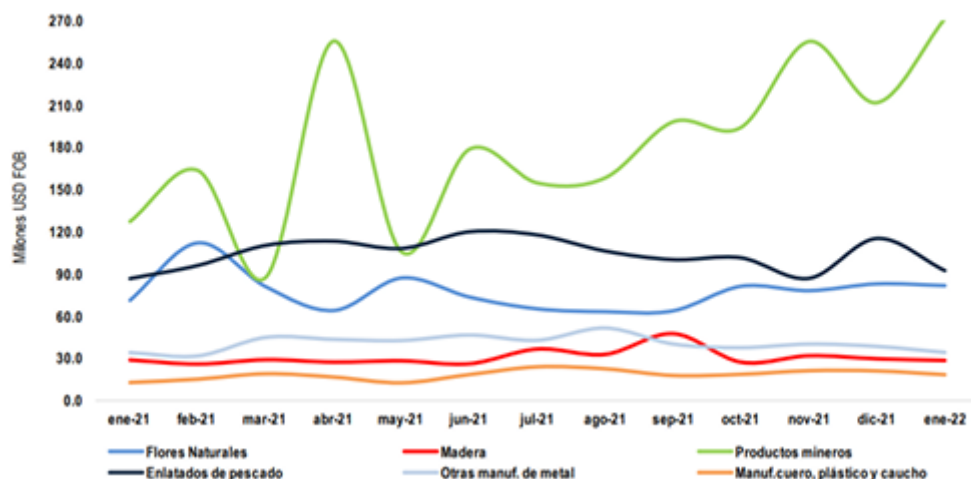
Según datos del Banco Central del Ecuador (BCE, 2022), el sector de la agricultura ha presentado una tendencia a la baja durante el transcurso del tiempo, según se observa en las ilustraciones 1 y 2 (Mogrovejo Lazo & Carabajo Alvear, 2023).

Figura 1. Exportaciones no petroleras tradicionales 2022



Fuente: Mogrovejo Lazo & Carabajo Alvear (2023).

Figura 2. Exportación no pétrea no tradicional 2022



Fuente: Mogrovejo Lazo & Carabajo Alvear (2023).

El sector agropecuario es uno de los pilares fundamentales de la economía ecuatoriana, que aporta con el 15 % del Producto Interno Bruto (PIB) y emplea a una de cada tres personas en el país, por lo que a nivel regional es importante plantear estrategias administrativas para seguir generando empleo a las nuevas generaciones, ya sea en el área agrícola, pecuaria y pesquera, mejorando las condiciones de vida en las zonas rurales.

En consecuencia a nivel específico, las empresas, microempresas, almacenes y agro-veterinarias Cuencanas cada año su funcionamiento se vuelve más complicado debido a la creciente de los consumidores, por lo que las estrategias habituales ya no abastecen el sistema tradicional administrativo; quedando obsoleto ante los nuevos procesos técnicos con el avance de la tecnología como la IA esta herramienta puede abaratar costos, tiempo, recursos, para obtener una calidad mejorada en el servicio al cliente (Jarašūnienė et al., 2023).

En efecto la implementación de procesos óptimos puede mejorar significativamente la satisfacción del cliente, el servicio y la apreciación del usuario, como lo demuestra el caso de otras regiones donde se han adoptado prácticas modernas, buscando la facilidad de uso por el personal en general, para conseguir el mismo proceso pero con ausencia de esfuerzo, menor costo y rapidez, los avances tecnológicos han sido esenciales en múltiples disciplinas persiguiendo el desarrollo y la implementación de nuevas metodologías económicas colaborativas que sean más eficientes, efectivas y que brinden un valor agregado más óptimo a los investigadores y los profesionales (Sultan et al., 2023). La automatización y la digitalización es indispensable lo que aumenta la necesidad de almacenes modernos en el sector rural de Cuenca.

Hoy en día, la administración está presente en todos los esfuerzos humanos, incluido el cuidado del hogar, el lugar de trabajo, el gobierno, las finanzas, etc. En educación, la administración se refiere al desarrollo de acciones para coordinar los esfuerzos de un grupo, es decir, cómo se logran metas u objetivos con el apoyo de individuos y recursos a través de la realización de comportamientos básicos como planificar, organizar, dirigir y controlar. Se toma para coordinar los esfuerzos de un grupo, es decir, cómo se logran las metas u objetivos con el apoyo de individuos y recursos mediante la realización de tareas básicas como planificar, organizar, dirigir y controlar (Erazo Lavayen, 2016).

Así pues, la gestión administrativa se debe tomar como una disciplina de carácter científico; para lograr niveles de producción sostenible en el tiempo y a escala creciente para asumir el control y la planificación en el área administrativa, caracterizándose por cuatro principios básicos, que han persistido a lo largo de estos años, como lo es la selección de recursos humanos, designación de cargos, estándares productivos y políticas de incentivo para los trabajadores (Palomeque-Solano & Urdaneta-Montiel, 2022).

Como resultado, la eficiencia administrativa es una noción clave en el mundo empresarial ya que implica optimizar el tiempo, los recursos y los procedimientos para cumplir los objetivos organizacionales. El objetivo principal de la eficiencia administrativa en la gestión agropecuaria es integrar tecnología a nivel de almacenes, microempresas, etc. con el fin de lograr resultados en términos de costos y tiempos de operación, mejorando la competitividad del sector rural Cuencano, satisfaciendo al cliente y en definitiva generando la fidelización del usuario (Sánchez et al., 2021).

Sin embargo, la realidad es distinta dado que, en el sector agropecuario, la forma en que los consumidores expresan su insatisfacción con los productos o servicios obtenidos suele ser bastante inmediata, ya que su insatisfacción, en vez de manifestarse de forma explícita, frecuentemente

se convierte en la interrupción del uso del producto o servicio. A menudo, el cliente, descontento con su experiencia, se ve incentivado a investigar alternativas en otras compañías del sector, con la esperanza de hallar una propuesta más gratificante. Esta cadena de descontento, indudablemente, impacta de manera adversa en la rentabilidad y la sostenibilidad de todos los integrantes de la cadena agropecuaria rural de Cuenca, en un ambiente que ya es intrínsecamente frágil y vulnerable (Ahli et al., 2024; Barriga-Zambrano & Mendoza-García, 2022).

En cualquier caso, la satisfacción del cliente es un asunto crucial a escala global y regional, tanto en entidades públicas como privadas, debido a su considerable influencia en el triunfo de los negocios. En este escenario, se reconocen como elementos decisivos el comportamiento ético en las ventas, la confianza percibida, la fidelidad del cliente y la experiencia ecológica, como elementos esenciales que inciden en la satisfacción del cliente (Arévalo Angulo & Vidaurre Gonzales, 2019). Un cliente contento aumenta la sostenibilidad de cualquier empresa. Por lo tanto, hoy en día, las compañías no solo buscan ofrecer sus productos, sino que también otorgan importancia a las estrategias en el servicio al cliente que brindan (Alvarez Tucunango, 2019; Castelli et al., 2022; Ordoñez & Zaldumbide, 2020).

En consecuencia, la fiabilidad es una de las dimensiones más importantes de la calidad del servicio que afecta a la satisfacción del cliente, mientras que la empatía es una de las dimensiones más importantes de la calidad del servicio que afecta a la lealtad del cliente. Además, que la satisfacción del cliente es el factor más importante para que los clientes sean leales al servicio prestado por la organización (Purna Man, 2021). Los comentarios sobre la satisfacción del cliente deben recopilarse regularmente, y si se usan correctamente pueden ser invaluable para construir relaciones y lealtad del cliente. Las empresas que no reúnen información sobre la calidad en el servicio, satisfacción y lealtad del cliente no saben si están en el camino correcto o dónde necesitan adaptar su oferta para satisfacer las necesidades de sus consumidores (Silva-Treviño et al., 2021).

En cambio, la tecnología juega un papel fundamental en la transformación de los procesos administrativos. La implementación de tecnologías novedosas en la administración agropecuaria no solo mejora los procesos internos, sino que también favorece la sostenibilidad del sector. Esto es especialmente significativo en el escenario actual, en el que la sostenibilidad es una prioridad mundial (Bowen Quiroz & Medranda Cobeña, 2024).

Además, se ha evidenciado que la transformación digital en la agricultura es un elemento crucial para incrementar la eficiencia y disminuir los gastos operativos. Esta perspectiva subraya la importancia de incorporar tecnologías de vanguardia como un componente de la estrategia administrativa en las empresas agropecuarias. En el marco de la investigación expuesta en este artículo, los estudios enfocados en la internacionalización de las empresas que operan en mercados de alta tecnología han hallado que suelen acelerar su internacionalización y seguir caminos de entrada al mercado distintos a los que operan en mercados de baja tecnología (Moreano, 2024).

Con relación a la logística mundial, propulsada por el crecimiento del comercio electrónico, demanda eficacia en la atención al cliente, lo que impulsa a las compañías a incorporar tecnologías

como los chatbots. Estos programas de inteligencia artificial (IA) imitan diálogos humanos, proporcionando ayuda constante sin intervención humana y aumentando la satisfacción del cliente con datos sobre pedidos, entregas y horarios, reduciendo los gastos operativos y los plazos de entrega, solucionando problemas, consultas y manejando tareas repetitivas (Filgueiras, 2021; Santis, 2024).

La competitividad empresarial es un reflejo del nivel de adaptación de las empresas a las exigencias del mercado la innovación tecnológica es uno de los principales motores del crecimiento empresarial en el sector agropecuario. Esto destaca la importancia de invertir en investigación y desarrollo para mantener una posición competitiva. La colaboración estratégica entre empresas y actores clave fomenta la innovación y abre nuevas oportunidades de mercado. Este planteamiento es aplicable en el contexto de Cuenca, donde la creación de alianzas podría impulsar el crecimiento empresarial y la sostenibilidad del sector agropecuario.

En síntesis, el marco teórico presentado establece una base sólida para comprender los desafíos y oportunidades en el sector agropecuario. Al integrar conceptos como eficiencia administrativa, satisfacción del cliente y tecnología, se sientan las bases para el desarrollo de estrategias efectivas que promuevan la sostenibilidad y competitividad del sector.

Este estudio tiene como objetivo evaluar el impacto de la optimización administrativa en la satisfacción del cliente en el sector agropecuario de Cuenca. A través de un enfoque mixto, se analizarán las deficiencias en la gestión de recursos y tecnología, proponiendo estrategias que permitan mejorar la competitividad y sostenibilidad del sector. La eficiencia administrativa desempeña un papel clave en la satisfacción del cliente y en la competitividad de las empresas, ya que una gestión optimizada reduce los tiempos de espera, minimiza los errores y garantiza un servicio ágil y personalizado. Actualmente, los procesos administrativos en este sector presentan oportunidades de mejora, especialmente en la digitalización de registros, la optimización de la cadena de suministro y la capacitación del personal en atención al cliente. La satisfacción del cliente, por su parte, se ve influenciada por la rapidez en la entrega de productos y servicios, la claridad en la información brindada y la disponibilidad de insumos de calidad. Para fortalecer estos aspectos, se recomienda implementar sistemas de gestión eficientes, mejorar la comunicación interna y externa, y fomentar una cultura organizacional enfocada en la excelencia del servicio. En este contexto, resulta pertinente analizar cómo impacta la eficiencia administrativa en la satisfacción del cliente y la competitividad de las empresas del sector agropecuario en Cuenca, y qué estrategias pueden implementar.

¿Cómo impacta la eficiencia administrativa en la satisfacción del cliente y la competitividad de las empresas del sector agropecuario en Cuenca, y cuáles estrategias pueden implementarse para mejorar estos aspectos?

El desarrollo sostenible también juega un papel central en las exigencias del sector agropecuario. La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) enfatiza que “las prácticas administrativas sostenibles son esenciales para garantizar la seguridad

alimentaria global y reducir el impacto ambiental” (FAO, 2020). Esto resalta la importancia de implementar estrategias administrativas que no solo optimicen recursos, sino que también sean responsables ambientalmente para así obtener a través de procesos tanto administrativos, como agropecuarios una satisfacción a nivel de los consumidores finales o clientes, garantizando la sostenibilidad del medio.

Por cierto, la población mundial ha alcanzado los 8.000 millones y se espera que aumente a 9.700 millones en 2050. Se espera que la demanda de alimentos aumente en un 70 %, lo que exige una agricultura inteligente para producir productos agrícolas de alta calidad con menos mano de obra y una gestión eficaz (En consecuencia, el aumento de los costos de producción debido al aumento de los gastos de gestión y mantenimiento en la ganadería requiere un cambio de la ganadería tradicional a la agricultura inteligente (Jae-Woo et al., 2025).

Metodología

El presente estudio se caracteriza por su enfoque descriptivo-explicativo, que busca no solo analizar el estado actual de los procesos administrativos y el impacto que genera la optimización en el sector agropecuario, sino también explicar cómo estos procesos impactan en la satisfacción del cliente. Este enfoque es fundamental, ya que permite obtener una visión más detallada y completa del fenómeno en estudio, facilitando la identificación de patrones y relaciones significativas.

Además, las investigaciones descriptivas se centran en especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Lucio, 2021). En este sentido, el estudio se propone detallar las características de los procesos administrativos que predominan en el sector rural agropecuario de Cuenca, así como evaluar la calidad del servicio percibida por los clientes. Este análisis es crucial, dado que una adecuada administración puede influir directamente en la satisfacción del cliente, un factor que, a su vez, puede determinar el éxito y la sostenibilidad de las microempresas en este sector. También este componente exploratorio es especialmente relevante en el contexto de Cuenca, donde la dinámica del sector agropecuario es compleja y requiere una comprensión profunda de las interacciones entre la eficiencia administrativa y la satisfacción del cliente.

En lo concerniente a la metodología adoptada para este estudio, se propone un estudio descriptivo, lo que implica el uso de las técnicas cualitativas para ofrecer un análisis integral y robusto. En este contexto, se aplicarán encuestas estructuradas que medirán la percepción del personal administrativo sobre la calidad del servicio ofertado, y las técnicas usadas en la actualidad en el sector rural con respecto a la digitalización, nuevas técnicas, sostenibilidad, etc. El universo de estudio incluye 21 parroquias rurales de Cuenca, a las cuales se les realizara la encuesta a través de Google forms a 2 microempresas almacenes agropecuarios, establecimientos o administradores de cada parroquia, con un universo total de 42 encuestas de las parroquias rurales de Cuenca, que son: Baños, Chaucha, Checa, Chiquintad, Cumbe, El Valle, Llacao, Molleturo, Nulti, Octavio Cordero Palacios, Paccha, Quingeo, Ricaurte, San Joaquín, Santa Ana, Sayausí, Sidcay, Sinincay,

Tarqui, Turi y Victoria del Portete (División Política Territorial del Cantón Cuenca | GAD Municipal de Cuenca, 2024)

Respecto a la tabulación y análisis de datos, se utilizará el software de Excel, lo que facilitará la recopilación de datos con una interpretación más exacta y basada en evidencia de los resultados logrados. Esta perspectiva no solo simplificará el reconocimiento de tendencias y patrones en la satisfacción del cliente, sino que también posibilitará la elaboración de sugerencias fundamentadas en pruebas, dirigidas a optimizar la administración en el sector agropecuario.

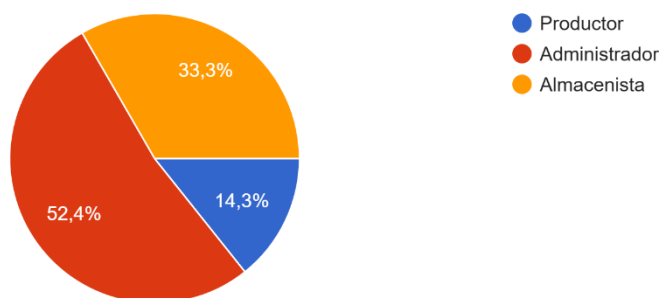
En consecuencia, este análisis tiene como objetivo proporcionar un entendimiento detallado de la conexión entre los procedimientos administrativos y la satisfacción del cliente en el sector agropecuario de Cuenca, favoreciendo de esta manera el perfeccionamiento constante de las microempresas en este campo. Mediante un método estricto y la recopilación de información de un vasto universo, se pretende obtener conclusiones que no solo amplíen la bibliografía existente, sino que también brinden instrumentos útiles para una administración eficaz en el sector agropecuario.

Resultados

Figura 3. Rol del sector agropecuario

4. Rol dentro del sector agropecuario:

42 respuestas

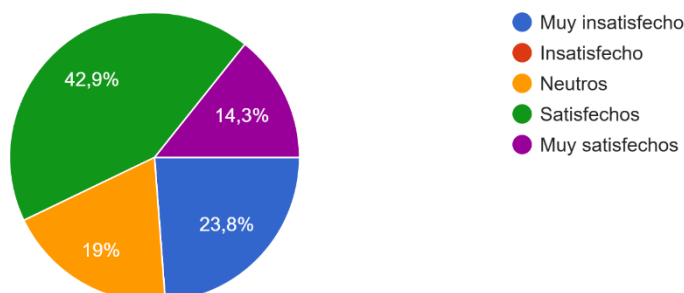


Fuente: elaboración propia

El diagrama ilustra la asignación de responsabilidades en el sector agropecuario de Cuenca, basándose en 42 respuestas. Este descubrimiento representa el inicio de la investigación, dado que se llevaron a cabo las encuestas a estos tres grupos principales dentro del sector agropecuario y agrícola. La escasa participación de estos indica una posible discrepancia entre la administración y los productores, mientras que el grupo predominante fue de los administradores, quienes son los encargados de mejorar procesos en el sector, optimizar la toma de decisiones y asegurar la sostenibilidad empresarial.

Figura 4. Niveles de satisfacción

6. ¿Qué nivel de satisfacción tienen los clientes con los tiempos de respuesta de su empresa?
42 respuestas

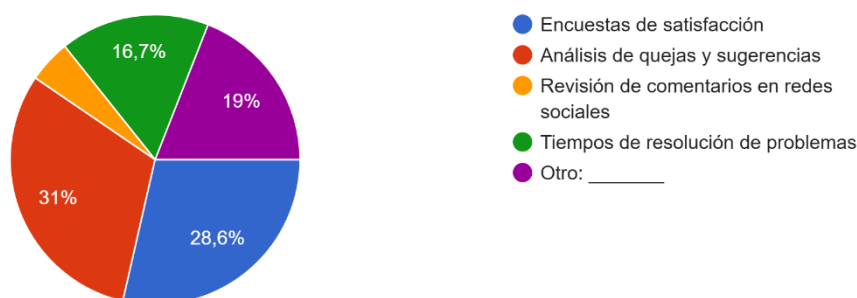


Fuente: elaboración propia

Estos hallazgos demuestran una posibilidad de optimización en la administración, dado que los tiempos de respuesta son cruciales en la percepción del servicio y en la lealtad del cliente. La ausencia de procedimientos optimizados y la utilización de herramientas tecnológicas podrían estar agravando estas carencias. La adopción de tácticas de digitalización y formación en gestión eficaz facilitaría la disminución de los periodos de espera y la mejora de la experiencia del cliente, lo cual concuerda con la demanda de actualización del sector agropecuario en Cuenca para potenciar su competitividad.

Figura 5. Métodos empresariales

8. ¿Qué métodos utiliza su empresa para medir la satisfacción del cliente?
42 respuestas



Fuente: elaboración propia

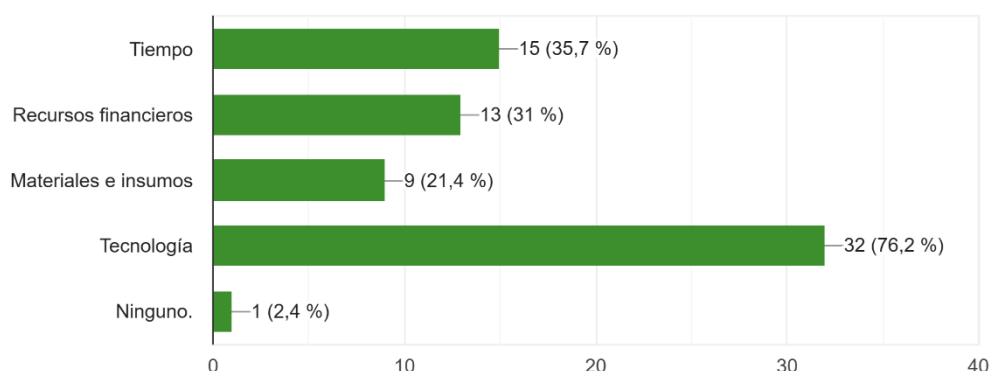
Aunque se realizan intentos para evaluar la satisfacción del cliente, las técnicas empleadas pueden no ser completamente eficaces ni cubrir totalmente la percepción del usuario respecto a la calidad del servicio. El predominio en el análisis de reclamaciones y propuestas indica un enfoque reactivo, en el que las compañías intervienen cuando el cliente ya ha sufrido una insatisfacción, en vez de implementar tácticas preventivas.

Es aconsejable que las compañías robustezcan sus sistemas de evaluación de satisfacción mediante instrumentos digitales que faciliten un seguimiento constante del rendimiento del servicio, como plataformas de administración de la relación con el cliente (CRM) o cuestionarios automatizados. Incorporar estas técnicas con la digitalización de los procedimientos administrativos podría potenciar la experiencia del cliente y, por ende, incrementar su lealtad.

Figura 6. Procesos administrativos

11. ¿Cuáles de los siguientes recursos considera que se optimizan más con los procesos administrativos actuales? (Seleccione todas las opciones que apliquen)

42 respuestas



Fuente: elaboración propia

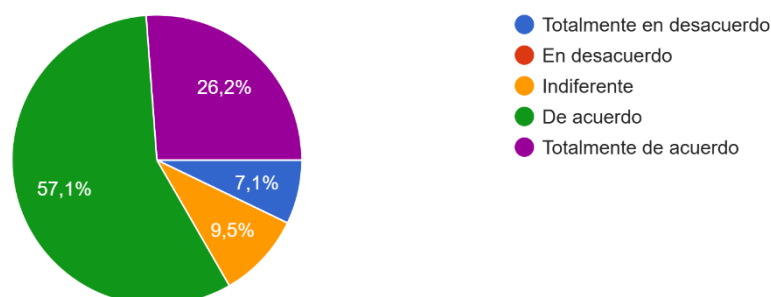
Estos hallazgos demuestran que, aunque la tecnología es vista como un factor crucial en la optimización administrativa, aún persisten posibilidades de optimización en la administración del tiempo y los recursos económicos. La insuficiente optimización de materiales e insumos indica una posible falta de planificación y gestión de inventarios, lo que podría afectar la eficacia operacional y la satisfacción del cliente.

Dentro del marco del escrito, estos descubrimientos subrayan la importancia de potenciar la combinación de herramientas tecnológicas con estrategias de gestión eficaces, garantizando que los procedimientos administrativos no solo actualicen la utilización de la tecnología, sino que también mejoren la administración de recursos y el tiempo de respuesta. Esto posibilitaría incrementar la competitividad del sector y asegurar un servicio al cliente óptimo.

Figura 7. Digitalización

16. ¿Qué tan de acuerdo está con la afirmación: "La digitalización de los procesos administrativos mejora la competitividad de mi empresa en el mercado"?

42 respuestas



Fuente: elaboración propia

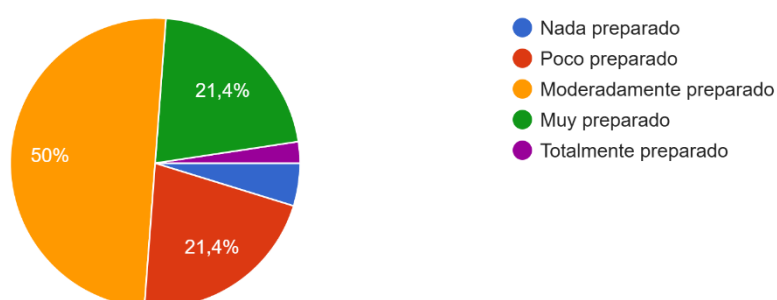
Estos hallazgos indican que la digitalización es un elemento crucial para potenciar la competitividad de las compañías del sector agropecuario. No obstante, la existencia de un grupo que muestra indiferencia o discrepancia sugiere que aún existen obstáculos para la adopción de tecnologías emergentes, posiblemente por la ausencia de formación, resistencia al cambio o desconocimiento de las herramientas digitales existentes.

Dentro del marco del estudio científico, estos descubrimientos subrayan la importancia de promover programas de capacitación en tecnologías administrativas para simplificar la transición hacia la digitalización en las compañías del sector agropecuario. La actualización de los procedimientos administrativos no solo incrementa la eficacia en las operaciones, sino que también potencia la satisfacción del cliente, fortaleciendo la competitividad del sector en un mercado que cambia continuamente.

Figura 8. Tecnologías avanzadas

20. ¿Cómo calificaría el nivel de preparación del sector agropecuario para adoptar tecnologías avanzadas en la gestión administrativa?

42 respuestas



Fuente: elaboración propia

Aunque hay un grado moderado de preparación para la adopción de tecnologías emergentes, aún existe un porcentaje considerable del sector que se topa con obstáculos para la digitalización. La ausencia de infraestructura tecnológica, la oposición al cambio y la limitada formación podrían ser elementos que restringen una implementación más eficaz de herramientas avanzadas en la administración.

En el marco del artículo, estos descubrimientos resaltan la relevancia de establecer programas de capacitación y modernización tecnológica en el sector agropecuario. La formación en instrumentos digitales y la incorporación de sistemas automatizados tienen el potencial de incrementar la eficiencia en las operaciones, mejorar la toma de decisiones y potenciar la competitividad de las compañías agropecuarias en Cuenca. Así, se aseguraría una gestión más rápida, eficiente y acorde con las demandas del mercado contemporáneo

Gracias a los datos obtenidos mediante este estudio se puede evidenciar que la optimización administrativa impacta significativamente en la satisfacción del cliente dentro del sector agropecuario de Cuenca. A través del estudio de los diferentes indicadores medidos en los gráficos, se observa una relación directa entre la eficiencia en la gestión administrativa y la percepción positiva del servicio por parte de los clientes. Un sistema administrativo eficiente permite reducir tiempos de espera, optimizar recursos y ofrecer una atención de calidad, lo que se traduce en clientes más satisfechos y fidelizados. La falta de actualización en los procesos administrativos dentro del sector agropecuario de Cuenca es una barrera significativa para alcanzar estos objetivos, también la falta de capacitación del personal y al escaso uso de tecnología en la gestión administrativa, ya que la limitada implementación de herramientas tecnológicas y la escasa capacitación del personal impactan negativamente en la percepción del servicio. Asimismo, se evidenció que aquellas empresas que han implementado herramientas tecnológicas en sus procesos administrativos han logrado mejorar la atención al cliente y optimizar sus recursos.

En contraste, los negocios agropecuarios que mantienen prácticas administrativas tradicionales enfrentan dificultades para mantenerse competitivos, reflejándose en menores índices de satisfacción y mayores tiempos de espera. La falta de digitalización y la resistencia al cambio son factores que limitan el desarrollo del sector y afectan la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.

Por lo que, una administración eficiente no solo mejora la operatividad interna de las empresas, sino que también fortalece la relación con los clientes y garantiza su fidelización. En un entorno cada vez más competitivo, la modernización y la optimización de los procesos administrativos deben ser vistas como una prioridad para garantizar la sostenibilidad del sector agropecuario y su adaptación a las exigencias del mercado actual.

Discusión

Los hallazgos de este estudio corroboran la hipótesis de que la eficiencia administrativa está estrechamente vinculada con la satisfacción del cliente. Una administración ágil y bien estructu-

rada permite reducir tiempos de respuesta, minimizar errores operacionales y garantizar un servicio de mayor calidad, lo que a su vez favorece la lealtad del cliente y fortalece la competitividad empresarial (Barriga-Zambrano & Mendoza-García, 2022).

En el contexto del sector agropecuario de Cuenca, se identificó una problemática recurrente en la actualización de procesos administrativos con tecnologías modernas. A diferencia de otras regiones que han integrado herramientas digitales para la automatización de gestiones y el análisis de datos en tiempo real (Santis, 2024), la mayoría de las microempresas y almacenes agropecuarios locales continúan operando con métodos convencionales que limitan su capacidad de respuesta ante la demanda del cliente.

Es fundamental resaltar que la resistencia al cambio y la falta de capacitación en tecnología son factores que obstaculizan la implementación de procesos administrativos más eficientes (Sultan et al., 2023). Para contrarrestar estas limitaciones, se recomienda la formación continua del personal administrativo en el uso de herramientas digitales y metodologías de gestión moderna.

Capacitar a los empleados en el uso de sistemas de gestión empresarial, automatización de inventarios y atención al cliente de manera digital, permitirá optimizar los procesos, mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente. Además, la implementación de tecnologías emergentes como inteligencia artificial y big data podría ofrecer soluciones innovadoras para la predicción de demanda, la optimización del abastecimiento y la personalización de la experiencia del cliente (Mazón Maroto, 2014).

En definitiva, la mejora en la eficiencia administrativa no solo influye en la satisfacción del cliente, sino que también impacta directamente en la sostenibilidad y crecimiento del sector agropecuario de Cuenca. La adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas y la capacitación del personal administrativo deben considerarse estrategias prioritarias para garantizar el desarrollo y la competitividad del sector en el futuro

Conclusión

Los datos analizados en los gráficos confirman que la satisfacción del cliente está intrínsecamente relacionada con la eficiencia administrativa. Un sistema administrativo eficiente permite reducir tiempos de espera, optimizar recursos y ofrecer una atención de calidad, lo que se traduce en clientes más satisfechos y fidelizados. La falta de actualización en los procesos administrativos dentro del sector agropecuario de Cuenca es una barrera significativa para alcanzar estos objetivos, ya que la limitada implementación de herramientas tecnológicas y la escasa capacitación del personal impactan negativamente en la percepción del servicio.

Los resultados evidencian que la digitalización de los procesos administrativos es clave para mejorar la competitividad empresarial. Sin embargo, persisten desafíos en la preparación del sector para adoptar estas tecnologías, lo que refuerza la necesidad de estrategias de capacitación y

modernización. Es imperativo que las empresas agropecuarias de Cuenca adopten un enfoque proactivo hacia la mejora de su eficiencia operativa mediante el uso de tecnología y la formación continua de su personal.

En conclusión, una administración eficiente no solo mejora la operatividad interna de las empresas, sino que también fortalece la relación con los clientes y garantiza su fidelización. En un entorno cada vez más competitivo, la modernización y la optimización de los procesos administrativos deben ser vistas como una prioridad para garantizar la sostenibilidad del sector agropecuario y su adaptación a las exigencias del mercado actual.

Referencias

- Ahli, M., Hilmi, M. F., & Abudaqa, A. (2024). Ethical Sales Behavior Influencing Trust, Loyalty, Green Experience, and Satisfaction in UAE Public Entrepreneur Firms. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 6(2). <https://doi.org/10.34306/att.v6i2.422>
- Alvarez Tucunango, M. A. (2019). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes del departamento de materiales e insumos agrícola de la empresa FOGGIASA S.A. del cantón Milagro del año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal de Milagro].
- Arévalo Angulo, M. M., & Vidaurre Gonzales, Z. V. (2019). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Barriga-Zambrano, M., & Mendoza-García, J. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Nítido Marketing & Business, cantón Manta, provincia de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6-2). <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1545>
- Birkinshaw, J., Zimmermann, A., & Raisch, S. (2020). How Do Firms Adapt to Discontinuous Change?: Bridging the Dynamic Capabilities and Ambidexterity Perspectives. *ResearchGate Journal of Management Studies*, 58(4), 36-58. <https://doi.org/10.1525/cmr.2016.58.4.36>
- Bowen Quiroz, A., & Medranda Cobeña, G. isabel. (2024). Impacto de los sistemas de informacion en la agricultura inteligente: Una reivisión general. *Revista de ciencias de la ingeniería de la Universidad Estatal de Quevedo*, 7(2), 117-136. <https://doi.org/10.18779/ingenio.v7i2.824>
- Castelli, R. R. R., Ñañez, A. F. A., & Guevara, O. V. H. (2022). Gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la municipalidad del Rímac, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3808
- Crick, D., & Spence, M. (2005). The internationalisation of 'high performing' UK high-tech SMEs: A study of planned and unplanned strategies. *International Business Review*, 14(2), 167-185. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2004.04.007>
- Cruz, O. (2021). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente interno en una dependencia pública, Lima. Universidad privada del Norte, 82.
- División Política Territorial del Cantón Cuenca | GAD Municipal de Cuenca. (2024). https://www.cuenca.gob.ec/page_divisionpolitica

- Erazo Lavayen, E. L. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la productividad de la compañía agrícola COAMU S.A* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Machala].
- FAO. (s. f.). Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: Ecuador ahora cuenta con un Atlas Agroeconómico disponible en línea. <https://www.fao.org/ecuador/noticias/detail-events/en/c/1712196/>
- Filgueiras, F. (2021). Inteligencia Artificial en la administración pública: Ambigüedad y elección de sistemas de IA y desafíos de gobernanza digital. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 79.
- Interfuerza. (2024, 02 de abril). Optimización del sector agropecuario: El papel clave de InterFuerza en la productividad. Interfuerza. <https://n9.cl/ei8uz>
- Jae-Woo, S., Mingyung, L., Hyunjin, C., Dae-Hyun, L., Seongwon, S., & Wang-Hee, L. (2025). Development of individual models for predicting cow milk production for real-time monitoring. *Computers and Electronics in Agriculture*, 228. <https://doi.org/10.1016/j.compag.2024.109698>
- Jarašūnienė, A., Čižiūnienė, K., & Čereška, A. (2023). Research on Impact of IoT on Warehouse Management. *Sensors*, 23(4). <https://doi.org/10.3390/s23042213>
- Lucio, N. Q. (2021). *Metodología de la Investigación*. Macro.
- Mazón Maroto, S. M. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
- Mogrovejo Lazo, A., & Carabajo Alvear, R. F. (2023, enero). La importancia de la agricultura en la economía de la provincia de Azuay. *Revista Científica Sociedad & Tecnología*, 6(1), 129-146. <https://orcid.org/0000-0001-9270-714X>
- Moreano, H. A. B. (2024). Impacto de la digitalización en la eficiencia operativa de agricultores familiares: Perspectiva para el desarrollo agrícola sostenible. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(2), 352-367. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i2.1063>
- Ordoñez, K., & Zaldumbide, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5-1). <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>
- Palomeque-Solano, M. E., & Urdaneta-Montiel, A. J. (2022). Planificación y control de la gestión administrativa de la producción en el sector agrícola de la provincia de El Oro. *Polo del Conocimiento*, 7(6). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4075>
- Purna Man, S. (2021). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Management Dynamics*, 24(2), 71-80. <https://doi.org/10.3126/md.v24i2.50041>
- Sánchez, C. M., García, M. I. V., & García, P. E. E. (2021). Evaluación de la gestión administrativa para incrementar la productividad. Estudio de caso del sector agrícola-comercial. *Vinculatégica EFAN*, 7(1). <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-72>
- Santis, P. R. D. (2024). Satisfacción del cliente en la logística: Un análisis de chatbots en las empresas líderes de Colombia, Perú y Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 14(27), 115-130.

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G. (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. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Sultan, M. A., Kramberger, T., Barakat, M., & Ali, A. H. (2023). Barriers to Applying Last-Mile Logistics in the Egyptian Market: An Extension of the Technology Acceptance Model. *Sustainability*, 15(17). <https://doi.org/10.3390/su151712748>

Autores

María Paula Abad- Pozo. Maestrante en el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos.

Diego Patricio Cisneros- Quintanilla. Docente de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Daniel Andrade- Pesantez. Docente tutor, de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.