

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO DE LA AGENCIA AGRARIA ISLAY DEL GOBIERNO
REGIONAL DE AREQUIPA, Arequipa 2018.**

Presentado por:

BACH. ADM. Greyling Michelle Sandoval Apaza

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi familia, que siempre tuvo confianza en mí y a pesar de la distancia nunca me faltó su apoyo y sus palabras de aliento.

AGRADECIMIENTO

A Jehová, por darme la fortaleza para seguir con el largo camino de la vida y sus constantes retos.

A mi familia, que son mi mayor ejemplo de esfuerzo y dedicación.

A las buenas personas que el destino me puso en el camino, por sus buenos consejos y palabras de aliento que me dieron fuerzas cuando lo necesitaba.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“La Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Agencia Agraria Islay del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2018”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, noviembre del 2018

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática.....	2
1.2 Problemas de la Investigación.....	2
1.2.1Problema General	2
1.2.2Problemas Específicos.....	2
1.3 Justificación.....	3
1.3.1Justificación teórica.....	3
1.3.2Justificación práctica	3
1.4 Objetivos de la Investigación	4
1.4.1Objetivo General:	4
1.4.2Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la Investigación	5
2.2 Bases Teóricas.....	14
2.3 Glosario de Términos	52
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	55
3.1 Hipótesis General	55
3.2 Hipótesis Específicas.....	55
3.3 Identificación de Variables.....	55
3.4 Operacionalización de variables.....	55

3.5 Matriz de Consistencia	57
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	59
4.1 Tipo de la Investigación	59
4.2 Diseño de la investigación.....	59
4.3 Unidad de análisis	60
4.4 Población de estudio.....	60
4.5 Tamaño de muestra	60
4.6 Selección de muestra.....	61
4.7 Técnicas de recolección de datos.	62
4.8 Análisis e interpretación de la información.....	62
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	63
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados	63
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS.....	82
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	99
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	63
Tabla N° 2	64
Tabla N° 3	65
Tabla N° 4	66
Tabla N° 5	67
Tabla N° 6	68
Tabla N° 7	69
Tabla N° 8	70
Tabla N° 9	71
Tabla N° 10	72
Tabla N° 11	73
Tabla N° 12	74
Tabla N° 13	75
Tabla N° 14	76
Tabla N° 15	77
Tabla N° 16	78
Tabla N° 17	79
Tabla N° 18	80
Tabla N° 19	82
Tabla N° 20	83
Tabla N° 21	83
Tabla N° 22	86
Tabla N° 23	86
Tabla N° 24	87
Tabla N° 25	89
Tabla N° 26	90
Tabla N° 27	90
Tabla N° 28	93
Tabla N° 29	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico No 1	63
Grafico No 2	63
Grafico No 3	64
Grafico No 4	65
Grafico No 5	66
Grafico No 6	67
Grafico No 7	68
Grafico No 8	69
Grafico No 9	70
Grafico No 10	71
Grafico No 11	72
Grafico No 12	73
Grafico No 13	74
Grafico No 14	75
Grafico No 15	76
Grafico No 16	77
Grafico No 17	78
Grafico No 18	79
Grafico No 19	81
Grafico No 20	84
Grafico No 21	88
Grafico No 22	91
Grafico No 23	95

RESUMEN

La presente tesis titulada: “La Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Agencia Agraria Islay del Gobierno Regional de Arequipa, Arequipa 2018” tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población a investigar estuvo constituida por 250 usuarios de la Agencia Agraria, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 151 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento de recolección de datos se empleó un cuestionario el cual estuvo formado por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó a través del uso de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

Los resultados se presentaron a través de tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) Gestión Administrativa se relaciona directa y positivamente con el (V2) Calidad de Servicio de la Agencia Agraria Islay.

Finalizando con la investigación se presentan conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Gestión, servicio, calidad, planificación, efectividad, control, organización.

ABSTRACT

This thesis is entitled: "The Administrative Management and its impact on the quality of the service of the Islay Agrarian Agency in Arequipa Regional Government, Arequipa 2018". It has a quantitative approach, is applied type, correlational level and non-experimental design. The population of research was constituted by 250 users of the Agrarian Agency; the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 151 people.

We used the Survey as a data collection technique and a questionnaire as a data collection instrument, to collect data regarding the two variables, Management and Quality of Service.

The questionnaire consists of 18 questions pursuant the Likert type Scale. Coding and tabulation was used for the data results analysis. Once data was tabulated and ordered it was subject of analysis process through statistical techniques. Results are shown in charts and graphs. Subsequently, to contrast the hypothesis, we applied the chi square technique demonstrating the general hypothesis which refers that (V1) Administrative Management relates direct and positively with (V2) Quality of Service in Islay Agrarian Agency.

As the last part of the research, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Key Words: Management, Service, Quality, Planning, Effectiveness, Control and Organization

INTRODUCCIÓN

La Agencia Agraria Islay, es un órgano desconcentrado de la Gerencia Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Arequipa, que tiene como principales funciones planear, integrar, coordinar y controlar las acciones que correspondan al sector agrario de su zona, así como, promover nuevos mercados, oportunidades de agro negocios, a través de ferias y mercados rurales o contactos con compradores potenciales, también es su función brindar información constante sobre los cultivos y técnicas, precios de mercado actualizados y orientación a los agricultores en sus intenciones de siembra.

Esta investigación tiene como objetivo determinar si la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al usuario en la Agencia Agraria Islay, se desarrollaron los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se determinó el planteamiento del problema, consideramos que un sistema de gestión administrativa es de vital importancia para las empresas, les favorece en la aplicación de técnicas administrativas para un desarrollo eficiente cuyos resultados se evidenciarían en la satisfacción de los usuarios. Se hace necesario reforzar el sistema de gestión administrativa de la Agencia Agraria Islay, fundamentándose en la utilización de estrategias enfocadas a conseguir el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas en los que se rige esta entidad.

En el **capítulo II**, desarrollamos el marco teórico de la investigación; conformado por los antecedentes de acuerdo con el problema de investigación; internacional y nacional, también la información teórica de las variables a estudiar y sus dimensiones con el objetivo de incrementar este estudio.

En el **capítulo III**, consideramos las hipótesis y variables; aquí se muestran los supuestos que favorecerán a resolver el problema de la investigación, también se determinó indicadores para permitir la medición de las dimensiones de cada una de las variables.

En el **capítulo IV**, desarrollamos la metodología de la investigación, a través de la cual conoceremos el método a utilizar que sería el descriptivo correlacional, consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un grupo de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente estudio, así mismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; una investigación es transversal porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación que hay entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En el **capítulo V**: contiene la descripción de resultados, en este capítulo se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas los cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez confirmaremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones tienen la finalidad de reforzar las labores de gestión administrativa, a fin de brindar un servicio de la calidad y conseguir la satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

En la actualidad, un sistema de gestión administrativa es de vital importancia para las empresas, les favorece en la aplicación de técnicas administrativas para un desarrollo eficiente cuyos resultados se evidenciarían en la satisfacción de los usuarios.

Para Robbins y Decenzo (2009) es entendida como, el procedimiento para lograr que se desarrollen las cosas con eficacia y eficiencia, de esta manera podemos realizar un diagnóstico de cómo se están realizando las cosas y que debe hacerse al respecto, con la finalidad de cumplir las metas programadas.

La entidad objeto de estudio de investigación es la Agencia Agraria Islay, perteneciente a la Gerencia Regional de Agricultura – Arequipa, cuya finalidad es: implementar programas, actividades y capacitaciones para el desarrollo agrícola y ganadero de la zona, así mismo recolectar y brindar información oportuna y de calidad sobre producción, precios, mercados, etc. a cualquier usuario que lo solicite.

Una de las principales problemáticas de la Agencia Agraria Islay, es el servicio que se le brinda al usuario, ya que se presenta un alto grado de insatisfacción de parte de los ciudadanos debido al servicio e información insuficiente y desactualizada que reciben, esto se evidencia en una afluencia irregular, se refleja también una limitada aptitud en el buen trato al usuario, y una escasa fluidez en la comunicación.

La falta de desarrollo de las capacidades de planificación, organización y control y las insuficientes estrategias administrativas les impide impulsar programas y proyectos con éxito para promover el desarrollo de la agricultura y ganadería en la provincia. Con una gestión administrativa deficiente en los servicios brindados a los usuarios y a la comunidad, una mala organización del personal y el incumplimiento de sus funciones y deberes, hacen imposible desarrollar de manera eficaz y eficiente el logro de los objetivos y metas de la institución, no solo a nivel provincial sino también regional.

De continuar con esta situación, la afluencia de agricultores y ganaderos de la zona disminuirá notablemente, si los empleados de la Agencia Agraria Islay no brindan una información veraz y actualizada esta entidad perderá credibilidad, ocasionando así una serie de reclamos y quejas por parte de los usuarios.

Se hace necesario reforzar el sistema de gestión administrativa de la Agencia Agraria Islay, fundamentándose en la utilización de estrategias enfocadas a conseguir el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas en los que se rige esta entidad.

1.2 Problemas de la Investigación

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Agencia Agraria Islay?

1.2.2 Problemas Específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub-preguntas:

- a) ¿De qué forma la planificación influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay?
- b) ¿Cómo la organización influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay?
- c) ¿De qué manera el control influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay?

1.3 Justificación

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justifica porque permite determinar la eficacia de la gestión administrativa de la Agencia Agraria Islay, así como la calidad de servicios que brinda a los usuarios, sustentándonos en las teorías que existen al respecto.

Justificación práctica

Esta investigación apunta a solucionar un problema real existente en la Agencia Agraria Islay, se podrá poner en práctica las aseveraciones de este estudio que nos permitirá conocer las ventajas que nos ofrece una gestión administrativa bien desarrollada logrando así una buena calidad de los servicios brindados. Los resultados de este estudio también servirán para que otras entidades tengan una referencia sobre la relación que existe en la gestión administrativa y la calidad del servicio; eso posibilitará crear estrategias y acciones preventivas y correctivas para el beneficio de la entidad y la buena relación con los usuarios.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General:

Determinar si la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al usuario en la Agencia Agraria Islay.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Analizar la influencia de la planificación en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay
- b) Determinar la influencia de la organización en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay
- c) Identificar la influencia del control en la calidad del servicio de la Agencia Agraria Islay

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Campos y Loza (2011) en su investigación realzan el papel decisivo de las bibliotecas en el crecimiento cultural y científico de una determinada comunidad y usuarios. Este trabajo fue realizado con la finalidad de investigar la ausencia de un manual de gestión administrativa en la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, y la necesidad de mejorar el servicio a la comunidad.

Su objetivo principal es el siguiente: Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención de los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo. Presenta el siguiente problema: ¿De qué forma incide la ausencia de gestión administrativa en la calidad de servicios a los usuarios de la Biblioteca Municipal?

El estudio consiste en la evaluación de la calidad del servicio y el análisis de su relación con las variables: a) Gestión administrativa b) Calidad de servicios, la investigación es del tipo descriptiva y documental, se aplicó la técnica de la entrevista en tiempo real, mediante un cuestionario de 10 preguntas aplicado en una muestra de 1222 personas, entre ellas autoridades de la municipalidad, jefes departamentales, bibliotecarios y usuarios.

Las conclusiones fueron las siguientes:

Los usuarios de la biblioteca no conocen todos los servicios que presta, se presenta la necesidad de un sistema de gestión administrativa que ayude a implementar

procesos, se debería contar con un servicio virtual, y los servicios que presta no son de calidad causando la insatisfacción de los usuarios.

Los autores recomiendan: sugerir a las autoridades municipales aplicar el manual de gestión administrativa propuesto para dar fuerza a las funciones administrativas y orientar a la mejora de los servicios de una manera eficiente. El jefe de encargado debe crear un programa de capacitación para todo el personal, las autoridades y los empleados de la biblioteca deben de enriquecer sus canales de comunicación a nivel interno y externo para mejorar la imagen institucional.

Quimí (2015) realizó un trabajo de investigación en la entidad Pública Correos Ecuador en la provincia de Santa Elena.

Su principal objetivo es diseñar un modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad en la prestación de servicios públicos. Formularon el siguiente problema: ¿De qué manera un modelo de Gestión Administrativa influye en la calidad del servicio público de Correos de Ecuador?

El estudio compromete a los servidores públicos de la institución y diversos usuarios que emplean este medio para recibir o enviar encomiendas y así determinar los factores que han influenciado para que los usuarios tengan una imagen negativa de la institución.

La investigación consta de las siguientes variables: a) Modelo de gestión administrativa y b) Calidad del servicio público, es del tipo descriptiva, las técnicas utilizadas fueron la observación directa, entrevistas y encuestas. La muestra estuvo conformada por 490 personas incluyendo a servidores públicos y usuarios en general a quienes se les proporciono cuestionarios para entrevista y encuesta cuyos resultados arrojaron lo siguiente: la necesidad administrativa para Correos

Ecuador, con respecto a mejorar la calidad en la prestación de servicios que ofrece en la atención al cliente, la ineficiente comunicación entre servidores públicos y ciudadanos y las necesidades de implementar un sistema de gestión administrativa. Para lo cual se recomendó lo siguiente: brindar capacitaciones al personal para que mejoren su trato al usuario y enriquecer así la imagen de la institución, se consideró también la necesidad de realizar un modelo de gestión administrativa dirigida al desarrollo de las actividades administrativas presentes dentro de la entidad y mejorar la calidad de los servicios brindados con eficiencia y eficacia.

Loja (2010) en su trabajo de investigación propone elaborar un modelo de Gestión Administrativa que permita mejorar la administración de la empresa “El Agroganadero” propone planes estratégicos y procesos que hagan más eficiente las actividades del negocio, para lo cual la autora considera definir la situación actual de la empresa, determinar los recursos para una futura implementación de un sistema de gestión y desarrollar una propuesta de reingeniería.

La empresa “El Agroganadero” es de administración familiar, no cuenta con un plan de organización y crecimiento definido ni con estrategias aplicadas para un horizonte de tiempo, ello les ha generado una gestión ineficiente.

La investigación está basada en el análisis cualitativo que estudia la situación actual de la empresa y sus principales problemas, se utilizó el método analítico en las diversas áreas que conforman la empresa.

La autora realizó una propuesta de mejoramiento planteando la misión, visión, valores, objetivos, un manual de funciones y organigrama; así como, políticas generales de crédito, compras y comercialización. Incluyó la dirección y motivación del recurso humano y el control de la desviación del proceso

administrativo. Las conclusiones fueron las siguientes: la empresa no cuenta con un modelo de gestión administrativa para negocios, lo cual es fundamental para su desarrollo, también carece de objetivos y metas que faciliten el crecimiento y rentabilidad del negocio. Para ello hizo las siguientes recomendaciones: implementar el modelo de gestión administrativa propuesto para que el personal conozca sus funciones y su ubicación y autoridad en el organigrama. También se debe facilitar a los administradores las políticas establecidas para hacer el seguimiento de metas y objetivos que permitan la sostenibilidad y crecimiento del negocio.

Ortiz (2011) considera que en la actualidad es importante que las empresas cuenten con un sistema de gestión administrativa que asegure un eficiente desarrollo el cual se vea reflejado en la fidelidad y satisfacción del cliente.

El trabajo titula “Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio del Hotel Andino Real de la Ciudad de Ambato-Ecuador”. Su principal objetivo es detectar como un adecuado sistema de gestión administrativa incide en la calidad del servicio de atención a los clientes, en la investigación se realizó un diagnóstico del sistema de gestión administrativo actual de la empresa, se estableció la calidad del servicio y se diseñó un nuevo sistema de gestión administrativa para incrementar la satisfacción de los clientes.

Esta investigación es del tipo descriptiva-correlacional con un enfoque cuali-cuantitativo y se aplicaron técnicas como la encuesta y la observación a los clientes externos e internos, las variables a analizar son: a) Sistema de gestión administrativa y b) calidad de servicio, la muestra se realizó en 81 personas. Se llegó a la conclusión que la calidad del servicio es baja, pues del 100% de los

encuestados, el 39% no se encuentra satisfecho con el servicio. No aplican un adecuado sistema de gestión administrativo y no cuentan con una cultura administrativa conforme a los requerimientos de la empresa, por lo tanto, se recomendó lo siguiente: se requiere reorganizar la estructura organizacional interna, esto se verá reflejado en la mejora de la calidad de los servicios prestados. Es recomendable que se implemente un sistema de gestión administrativa cuya finalidad sería la mejora de la estructura organizacional con la finalidad de mejorar la calidad de servicios al cliente.

Reyes (2015) en su trabajo de investigación *La Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de servicios de la Cooperativa Interprovincial de transportes La Maná-Ecuador*, señala que esta cooperativa tiene muchas desventajas debido a que esta organización no cuenta con una adecuada administración de sus recursos y esto es una base fundamental para el desarrollo de cualquier organización, y también no tiene claro el costo real y definido de los servicios de encomienda, sumando a ello el trato indiscriminado hacia los usuarios ha causado que se presenten problemas de insatisfacción.

Para la evaluación de este estudio se utilizó métodos teóricos, empíricos y estadísticos, así mismo, para evaluar la calidad de los servicios prestados la autora utilizó técnicas de encuestas realizadas a los choferes, personal administrativo, ayudantes y usuarios haciendo un total de 396 personas, los resultados obtenidos ayudaron a encontrar deficiencias como la falta de un organigrama estructural – funcional y la inadecuada administración, por lo tanto concluye que el manual de gestión administrativa propuesto debería ser aplicado como nueva alternativa para los procesos de gestión, ya que contempla la estructura organizativa y el adecuado

proceso administrativo del personal. La autora recomienda que se empleen capacitaciones y talleres sobre las relaciones humanas para que el trato al usuario y la imagen de la empresa mejoren. Con el apoyo del manual propuesto podrán evaluar el entorno de la empresa, crear estrategias y expandir sus dominios hacia otros mercados, aprovechando cada una de sus competencias.

Antecedentes Nacionales

Tirado (2014) considera que la creación de un eficiente Sistema de Gestión de la Administración sirve de base para el desarrollo de las actividades programadas en las organizaciones incorporando nuevas herramientas de administración las que van a posibilitar un adecuado uso de los recursos, este trabajo de investigación tiene como principal propósito demostrar de qué forma la gestión administrativa influye en la Calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo.

La investigación es del tipo explicativo-correlacional, se aplicó las variables a) Gestión Administrativa y b) La calidad del servicio al cliente, se empleó las técnicas de la encuesta y entrevista en una muestra de 91 personas conformada por trabajadores y profesionales agremiados, como resultado de la investigación se concluyó que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio esto fue determinado mediante las encuestas realizadas respecto al nivel de eficacia y explicación de las variables para cual la autora ha establecido una propuesta de mejora, así mismo, el Colegio Químico Farmacéutico cuenta con la una limitada gestión de los recursos humanos y tecnológicos y la ausencia de capacidad de gestión ha afectado las relaciones humanas y la eficiencia

administrativa. Para contrarrestar esto la autora recomienda aplicar la propuesta de mejora en gestión administrativa, ello contribuirá a aumentar la calidad del servicio al usuario y crear programas de mejoramiento continuo, considera también que los directivos deben capacitarse en estrategias administrativas para desarrollar su visión y liderazgo.

Calero (2015) en su trabajo de investigación Gestión Administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral, indica que los trabajadores se desenvuelven de manera socialmente distinta y estilos de vida que varían con su entorno y formación profesional y esto influye en la calidad del servicio que estos brindan por medio de la institución, el objetivo de este trabajo es determinar si existe una relación entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad y tiene la finalidad de desarrollar estrategias que mejoren la calidad del servicio logrando así cambios en la institución a través de una buena gestión administrativa que ayude a alcanzar los objetivos de la institución .

Esta investigación es de tipo descriptivo – correlacional, las variables empleadas son: a) Gestión de Calidad y b) Calidad del servicio, las técnicas utilizadas fueron entrevistas, encuestas y análisis documental, la muestra estaba conformada por 65 servidores públicos, de acuerdo a los resultados obtenidos la autora indicó que se ha determinado que las variables de estudio se complementan entre sí y hacen de la investigación un importante aporte que ayudará a mejorar la gestión de la institución, esta debe desarrollarse de manera eficiente teniendo en cuenta la planificación, organización y liderazgo, también recomendó establecer sistemas de control para el cumplimiento de los objetivo y metas trazados considerando la mejora de la calidad de los servicios que ofrecen a los usuarios.

Tola (2015) en su trabajo de investigación *Influencia de la Gestión Administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno*, menciona que la falta de una Gestión Administrativa eficiente en esta institución imposibilita el cumplimiento de los deberes y políticas del Estado, además no impulsan una administración distribuida para los diversos establecimientos de salud y no desarrollan estrategias administrativas que pueden contribuir a mejorar los servicios de salud, se planteó como objetivo principal estudiar de qué manera la gestión administrativa influye en el mejoramiento de los servicios de salud. Esta investigación es de nivel descriptiva – explicativa- correlacional, se utilizó el método de las encuesta para la recolección de datos sobre una muestra de 121 personas conformada por todos los profesionales de la salud que laboran en el hospital, se llegó a la conclusión de que la Gestión Administrativa des Hospital III es ineficaz y afecta a la prestación de servicios de calidad, a su vez no cuentan con tecnología para la eficiencia de los servicios y su actual Gestión Administrativa no está considerando desarrollar proyectos de mejora continua ni alcanzar estándares de calidad, para ello la autora sugiere implementar una Gestión Administrativa eficiente que permita asegurar la calidad de los servicios prestados y establecer estrategias de gestión para mejorar sus servicios en general, es necesario que los administradores implementen sistemas que estandaricen los procesos clínicos y los perfiles adecuados para el personal que ingresa a laborar ahí.

Baldeos (2015) en su investigación *La Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Lima*, considera que una adecuada Gestión Administrativa es el instrumento de crecimiento empresarial que ayuda a valorar el grado de eficiencia

y eficacia de una institución acompañada con una buena organización, planificación, ejecución y control de metas establecidas. El principal propósito de este trabajo es ayudar a mejorar el rendimiento laboral, corregir los problemas y optimizar los recursos y servicios de acuerdo a las políticas y procedimientos de una correcta Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Lima, así como, brindar un servicio de calidad a toda la población. Esta investigación es de tipo aplicada, en el desarrollo del estudio se empleó el diseño descriptivo – correlacional, considerando las variables a) Gestión Administrativa y b) Eficiencia, la muestra está conformada por 440 trabajadores y directivos del Gobierno Regional de Lima, el análisis de los resultados se obtuvieron de las encuestas realizadas a cada uno de los empleados, las cuales dieron como resultado que la Gestión Administrativa influye notablemente en la eficiencia del Gobierno Regional de Lima, de la misma manera la planificación, ejecución y toma de decisiones gerenciales. La autora ha sugerido que los directivos hagan empleo de documentos de gestión administrativa tales como, reglamentos, manuales y directivas que contribuyan al buen funcionamiento de la entidad, también recomendó la ejecución de planes, programas y actividades que puedan ayudar al desarrollo regional basándose en el cumplimiento de las metas propuestas.

Esquivel y Huamaní (2016) desarrollaron la investigación Gestión Administrativa y la Calidad del servicio educativo en las instituciones de nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, indican que en ese distrito resalta la ineficiencia de la calidad en el servicio educativo, debido a que no cuentan con un plan estratégico establecido que les permita desarrollar proyectos educativos

institucionales, así también, no cuentan con una estructura orgánica definida y los padres manifiestan las malas relaciones que llevan con el personal de las instituciones educativas, la ausencia de una adecuada Gestión Administrativa está generando desconfianza en los padres de familia. Es por ello que esta investigación se ha considerado como principal objetivo determinar el grado de relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio educativo, este estudio tiene un enfoque cuantitativo cuyo alcance es descriptivo – correlacional; la muestra a estudiar fue de 45 instituciones educativas de nivel inicial empleando cuestionarios para la obtención de los resultados los cuales afirmaron que existe una relación entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio educativo para lo cual los autores recomendaron a los directivos mejorar su Gestión Administrativa actual centrándose en la dirección y control de los procesos administrativos considerando una adecuada planificación y organización basada en capacitaciones de gestión empresarial a todo el personal, así también, generar una buena relación con los padres de familia teniendo en cuenta sus sugerencias y opiniones en la toma de decisiones.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 La administración

a. Concepto

Koontz y Weihrich (2013) señalan que: “la administración es un acto de diseñar y conservar un medio ambiente en el cual las personas que cooperan en grupos cumplen de manera eficiente los objetivos trazados” (p4).

b. Historia de la teoría de la administración

Chiavenato (2001) indica que:

Inicialmente estudiaba algunas características y variables de las empresas, posteriormente se encaminó hacia problemas específicos, para luego crecer y ampliar su estudio. La historia de la Teoría Administrativa se originó a inicios del siglo XX, se divide en cinco etapas:

Énfasis en las tareas:

Es el primer paso de la Teoría Administrativa, llamada también administración científica por tratar de emplear métodos de ciencia y técnicas de ingeniería industrial. Ideada por Taylor con el fin de suprimir residuos y pérdidas y aumentar la productividad, mediante tareas planeadas que pudieran hacer más eficiente a un trabajador, a través del análisis de sus movimientos y tiempos, además fragmentaban las labores de los obreros lo que permitía su especialización.

Énfasis en la estructura organizacional

Se centra en la conformación de la organización, en las tareas de cada trabajador y se considera que administrar es ante todo la organización y planificación de la distribución de los cargos y órganos que forman la empresa. Son 3 enfoques relacionados:

- **Teoría Clásica:** según Fayol, toda empresa posee seis funciones básicas; funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas. En los más altos niveles prevalecen las funciones administrativas, entre tanto en los niveles inferiores prevalecen las demás

funciones. Para Fayol las funciones de administración implican; prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

- **Teoría de la burocracia:** surgió con Max Weber, el tipo ideal de burocracia presenta siete dimensiones: formalización, división del trabajo, jerarquía, impersonalidad, competencia técnica, separación entre propiedad y administración y profesionalización del empleado.
- **Teoría estructuralista:** enfatizada en la estructura organizacional, busca la interacción de la organización y su medio externo con diversos grupos sociales lo que permitía hacer comparaciones. Creció a raíz de los análisis de las restricciones y firmeza con que se desenvolvía el modelo de la burocracia, a partir de esto los estructuralistas establecieron la idea de sistemas abiertos de las organizaciones, constituyéndolas en formales e informales.

Énfasis en las personas

Esta etapa se centra en el trabajo de las personas y el rol que éstas cumplen dentro de una organización. En esta fase se le resta importancia a la organización como un todo y se le da prioridad al hombre. Se denomina enfoque humanista y se divide en dos escuelas:

- **Escuela de las relaciones humanas:** sus precursores fueron Elton Mayo y Kurt Lewin. Se dejó de lado los puntos de vista lógicos y técnicos de las empresas para darle importancia a los niveles psicológicos y sociológicos. Como principal aporte se puede considerar el quiebre del exagerado control de jerarquía y la motivación de la voluntad del trabajador.

- **Teoría del comportamiento de la organización:** surgió con el libro Comportamiento Administrativo de Herbert A. Simón, considera diversos aspectos del comportamiento de las personas. Trata de promover formas de administración que sean aptas para favorecer la motivación entre los trabajadores de una organización y disminuir los desacuerdos que puedan impedir el desarrollo de las metas de la organización y las individuales.

Énfasis en la tecnología

En esta fase se considera que la administración debe utilizar la tecnología para desarrollar procesos eficientes. El rol que cumple la tecnología en la distribución y función de las organizaciones es objeto de estudio reciente de la Teoría Administrativa.

Énfasis en el ambiente

En esta fase administrar es, en esencial, enfrentar las demandas del ambiente y obtener la máxima eficacia. Los aspectos estructurales de una empresa se demuestran mejor a través de los aspectos ambientales que rodean dicha empresa.

Cada Teoría Administrativa. Nace como respuesta a las complicaciones empresariales que surgían en su época y alcanzaron el éxito al demostrar soluciones. En la actualidad la Teoría Administrativa., estudia la administración de las empresas considerando cinco variables (tarea, estructura, personas, tecnología y ambiente) las que constituyen importantes elementos en el estudio de la administración de empresas. (pp 7-24)

2.2.2 La Gestión Administrativa:

Münch (2010) menciona que:

Es esencial para el desempeño de alguna organización o grupo social, y totalmente necesaria para generar la competitividad en este mundo globalizado. Mediante diversas técnicas de administración se facilita el trabajo y se crean normas, procedimientos y métodos para aumentar la productividad y eficiencia. La gestión permite optimizar los recursos existentes y posibilita el buen funcionamiento del sistema con el objetivo de lograr la mayor eficacia, calidad y producción en el cumplimiento de las metas propuestas. (p.6)

Hernández (2011) indica que:

Implica un proceso intelectual, ingenioso y continuo donde los administradores pueden utilizar sus habilidades gerenciales para aumentar la eficiencia y eficacia de una empresa a través de la elaboración de estrategias creativas que permitan a la empresa generar rentabilidad y competitividad mediante visión empresarial, con procedimientos a largo plazo que permitan a la empresa adaptarse a este entorno altamente cambiante. (p.3)

Robbins y Decenzo (2002) se refiere:

Es la manera de lograr que se realicen las cosas con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y ligado a ellas. La eficiencia y la eficacia se refiere a lo que realizamos y cómo

lo realizamos. Eficiencia quiere decir elaborar un trabajo apropiadamente y se vincula con la relación existente entre la materia prima y la producción, y la eficacia hace referencia a elaborar la tarea adecuadamente. Eficacia en una entidad se entiende por obtener las metas propuestas. (p.5)

Importancia de la Gestión Administrativa

Reyes (2004) indica que:

La gestión de la administración se da dondequiera que esté una organización, se necesita más cuando ésta es mayor y compleja. El triunfo de una organización va a depender, directamente de la manera en que sea administrada, y a su vez, de los recursos materiales, humanos, etc. El incremento de su productividad es un importante inconveniente en el aspecto económico social y está sujeto a una apropiada administración, ya que, si cada parte de esa existencia económica social es eficientemente productiva, la entidad que formen tendrá que serlo. (p.16)

Münch (2007) menciona que:

- Es necesaria para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social y la manera más efectiva de garantizar su competitividad.
- Reducir las labores al instaurar principios, métodos y técnicas, para conseguir una mayor celeridad y efectividad.
- Mejora los recursos. La productividad y eficiencia se relacionan directamente con el desarrollo de una óptima administración.

- Coopera con la satisfacción de la comunidad, ya que contribuye al aprovechamiento de los recursos, para incrementar la calidad de vida y origina más empleos.
- En su organización se basa el desarrollo y crecimiento de una población. (p.22)

Finalidad de la Gestión Administrativa

Reyes (2004) señala que:

El hombre al buscar satisfacer sus necesidades lo hace mediante el mejoramiento de diversas funciones que él solo no podría realizar. Basta con recordar la capacidad que la industria moderna consigue con la unión del trabajo de varios miles de hombres debidamente organizados y dirigidos, es así que diversas maneras de dividir el trabajo, algunos sistemas de control de actividades, determinadas maneras de establecer disciplina y la planificación pueden resultar en algunas ocasiones más eficientes que otras. Esto quiere decir que dependiendo de la manera en la que se coordinen los elementos que conforman una empresa, se conseguirá mayor o menor eficiencia. La finalidad de la administración es precisamente en forma directa, la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación se refiere al aprovechamiento de diversos recursos como: materiales, capital, materia prima, maquinaria, etc. Un buen administrador debe estar en la capacidad de coordinar todos estos elementos de forma eficiente, por esto se considera a la coordinación como la esencia misma de la administración, esto implica el ordenamiento simultaneo y equilibrado de varias cosas, la manera misma de agruparlos, estructurarlos, ordenarlos y combinarlos implica coordinar, y esa coordinación depende directamente de la eficacia de los resultados. (p.7)

Elementos del Proceso Administrativo

Münch (2007) indica que:

Es un procedimiento que da la posibilidad a los encargados de la administración; gerente, ejecutivo, empresario, etc., a dirigir de manera eficaz una organización, esto implica analizar la administración como un proceso conformado por diversas etapas. En el momento en que administra una organización existen dos fases: la primera es la estructural, aquí se precisa su finalidad y rumbo; y la segunda es la operativa, dónde se realizan las tareas necesarias para alcanzar lo implantado durante el tiempo de estructuración. A estas fases, Lyndall F. Urwick les llama mecánica y dinámica de la administración. En la parte mecánica se determina lo que debe hacerse, y en la fase dinámica u operativa se refiere a cómo manejar de la empresa. (p.36)

a. La Planeación

Louffat (2015) señala que:

La planeación nos sirve como guía y orientación, nos da las coordenadas del camino que desea seguir la empresa, de esta manera permite que se pueda diagnosticar y recomendar las mejores alternativas administrativas para obtener un procedimiento sostenible y productivo en el tiempo, la capacidad con que cuente la empresa para anticiparse a escenarios en el futuro le dará una ventaja en la difícil labor de dirigirse en relación de sus destinos sin perder el rumbo. (p.2)

Koontz y Weihrich (2013) señala que:

Al planear un entorno para que el personal que labora en grupo tengan un buen desempeño, la tarea de un administrador es vigilar que todos comprendan la misión y los objetivos del grupo, y los métodos para alcanzarlos. La etapa de planificación implica elegir tareas y objetivos, y determinar las labores necesarias para conseguirlos, es necesario tomar decisiones adecuadas, esto quiere decir escoger una línea de trabajo entre muchas opciones. La planeación va a determinar dónde estamos ahora y hasta donde quisiéramos llegar. (p.86)

Tipos de Planeación

Münch (2007) indica que pueden ser:

- Estratégica determina la dirección de la planeación en una empresa, esta tarea corresponde a los altos directivos y permite implantar los planes más importantes de la empresa, estos pueden ser a mediano y largo plazo, y engloba a la organización completa.
- Táctica o funcional implica planes más determinados elaborados en todas de las áreas de la empresa, son planes detallados de cada gerencia para lograr el plan estratégico.
- Operativa se da en un corto plazo, está diseñada junto con la planeación táctica. Su tarea consiste en dar y proponer resultados y labores determinadas para que sean realizadas por los últimos niveles jerárquicos de la organización. (p.40)

Importancia de la Planeación

Münch (2007) menciona que:

Es importante para el funcionamiento apropiado de cualquier organización, permite minimizar los riesgos. Se considera las siguientes ventajas:

- Da la posibilidad de orientar y aprovechar mejor el trabajo y los recursos.
- Aminorar los niveles de inseguridad que se puedan presentar en el futuro.
- Posibilita hacer frente a las eventualidades que puedan darse.
- Es un método razonable para tomar decisiones a futuro, previene los empirismos.
- Usa las oportunidades al máximo y disminuye los riesgos.
- La planificación determina el camino y las bases mediante las cuales actuará la empresa.
- Es el principio de los elementos para ejecutar el control. (p.41)

Etapas de la planeación

Münch (2007) señala que:

Comprende diversas etapas mediante las cuales se define el camino y directrices que deberá de conducir la empresa. El grupo de directivos debe definir todos los elementos establecidos y considerar que para el crecimiento de este plan es necesario empezar con la visión de la empresa y tener métodos de información actuales, porque mediante ellos se va a ejecutar un estudio del entorno, de las fortalezas y debilidades de la organización, y las oportunidades y amenazas

actuales y posteriores que se puedan interponer en el cumplimiento de las metas.

El plan estratégico está conformado por los siguientes elementos:

- **Filosofía:** grupo de valores, habilidades, metas, opiniones y normas, que son el motivo de existir de la organización y simboliza el compromiso de la empresa.
- **Credo:** agrupación de valores, creencias y principios que dirigen el comportamiento de la empresa.
- **Valores:** principios o pautas que dirigen el comportamiento de los integrantes de una empresa. Cada uno de los individuos deben practicar esos valores.
- **Compromiso:** es el deber de la organización ante la sociedad.
- **Visión:** es una frase que detalla la condición que se desea en el futuro. Permite orientar y proyectar el futuro de la empresa.
- **Misión:** precisa con amplitud el propósito de la empresa y la explicación del negocio al que está dedicado la organización.
- **Objetivos estratégicos:** son los resultados que se quiere lograr, medibles y contables a un determinado periodo, para cumplir con la misión.
- **Políticas estratégicas:** indica la dirección y el aprovechamiento de los recursos para conseguir los objetivos.
- **Programa:** grupo de ejecuciones, deberes y tiempos esenciales para establecer las estrategias.
- **Presupuestos:** es determinar los valores monetarios y no monetarios de los recursos que se van a emplear para alcanzar los objetivos. (p.42)

Técnicas de la planeación

Nos sirven para anticiparnos al futuro, minimizar riesgos y optimizar recursos, tiene gran importancia a la hora de tomar decisiones. Estas técnicas pueden ser utilizadas en cualquier proyecto, su finalidad consiste en que el administrador las emplee a la hora de tomar decisiones de acuerdo a la situación más específica del medio y organización donde actúe.

Münch (2007) indica que las técnicas de planeación pueden ser:

- **Cuantitativas:** requiere la aplicación de métodos racionales (matemáticos y lógicos).
- **Cualitativas:** son conocimientos y habilidades que nacen de la práctica, apreciaciones u observación.

Entre las técnicas más utilizadas tenemos:

El análisis FODA: permite conocer la situación actual de una empresa, favoreciendo de esta manera a conseguir un resultado específico que posibilite la toma de decisiones de acuerdo con las metas y políticas establecidas.

- Las fortalezas son los aspectos fuertes y particularidades de la empresa que favorecen el cumplimiento de las metas.
- Las oportunidades son circunstancias externas del entorno que favorecen la obtención de los objetivos.
- Las debilidades son agentes que originan una condición de desventaja frente a la competencia, medios, destrezas y recursos que no se posee, actividades que no se ejecutan de manera adecuada.

- Las amenazas son circunstancias que proceden del entorno y existe la posibilidad que atente incluso contra la estabilidad de la organización.

Esta técnica se basa en el estudio del entorno y se sustenta en proyecciones de estadística, de economía y finanzas. Su finalidad es convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades.

Gráfica de Gantt

Creada por Henry Laurence Gantt a principios del siglo XX, en el diagrama se aprecia una gráfica de barras horizontales clasificadas por labores a efectuar en series de tiempos específicos, esto posibilita hacer un seguimiento y control del avance de todas las fases del proyecto, muestra las distintas tareas de manera gráfica, la duración de éstas y la secuencia que siguen, también del calendario general del programa. Elaborarla implica lo siguiente:

- Reconocer y establecer cada una de las actividades para conseguir el cumplimiento de las estrategias.
- Emplear un orden cronológico.
- Dar a cada tarea un tiempo de duración, considerar la fecha de en qué inicia y la fecha de culminación, así como el encargado de ejecutarla. (p.43)

b. La Organización

Robbins y Coulter (2007) señalan que:

La organización es una labor esencial de los encargados de la gerencia que algunas veces no se entiende o aprecia. Luego que estén determinados los objetivos y programas

de la empresa, la labor de organizar pone en ejecución el proceso para ver que los objetivos y planes se realicen. Un gerente al organizar determina qué labor se necesita hacer e idea una estructura que posibilite que esas acciones laborales se concluyan de manera eficiente y eficaz. (p.181)

Louffat (2015) señala que:

Es parte de la organización realizar un diseño del ordenamiento interno de una empresa que vaya acorde con la planeación estratégica, esto quiere decir, precisar cuatro aspectos importantes. En primer lugar, se debe plantear el modelo organizacional, esto implica, la estructura del ordenamiento interno con las estrategias que se hayan considerado en la institución. Lo segundo es definir el organigrama, que es un gráfico con el fin de representar la estructura organizacional. La tercera es desarrollar los manuales de organización, estos ayudan a complementar la información, a entender y comprenderla estructura organizacional reflejada en los organigramas. Y por último se le atribuye la labor de establecer los condicionantes y los elementos organizacionales, es decir, los factores y variables que influenciaron en la elaboración del diseño organizacional adquirido por una empresa y que servirán para defenderlo técnicamente. (p.38)

Tipos de Organización

La organización puede darse desde dos aspectos, según **Chiavenato (2001)**:

- **Organización formal:** se basa en la clasificación razonable de las labores y la especialización e integración de los componentes, conforme a algún principio establecido que es determinado por los que están al mando de la empresa. Es

autorizada por la dirección y puesta en conocimiento a todos por medio de manuales organizacionales, la descripción de los cargos, los organigramas, las políticas y reglamentos, etc. Se considera que es la organización formalizada de manera oficial.

- **Organización informal:** se forma a partir de grupos informales que no figuran en el organigrama ni en documentos que sean formales. De esta manera, la organización informal está formada por intercomunicaciones y relaciones sociales entre los empleados que tienen ciertas posiciones en la organización formal, se extiende en aspectos como:
 - **Duración:** la organización formal está limitada a su tiempo de trabajo, y la informal se puede extender en los tiempos de descanso o tiempos libres de los empleados.
 - **Localización:** mientras la organización formal se limita a un espacio físico específico, la organización informal puede darse algún lugar indeterminado.
 - **Los asuntos:** la organización formal se restringe a temas propios de la empresa, a diferencia de la informal que se expande a todos los intereses comunes de los miembros involucrados. (p.202)

Importancia de la Organización

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indican que la organización aporta muchas ventajas como:

- Permite a las empresas conseguir mejores resultados con los recursos disponibles, disminuyendo los costos y mejorando la productividad.

- Establece el diseño, estructura y procesos necesarios para alcanzar las metas propuestas, disminuyendo los esfuerzos de manera eficiente.
- Reduce y elimina la duplicidad.
- En ella se concretan las tareas y funciones, y se especifican las obligaciones de las autoridades y las relaciones entre los distintos puestos.

Etapas de la Organización

Chiavenato (2001) señala:

La organización se da en dos etapas:

- **División del trabajo:** permite a las organizaciones realizar un trabajo con mayor eficiencia. Incentiva que los trabajadores se especialicen y perfeccionen en el trabajo e implica lo siguiente:
 - Jerarquización: permite resolver conflictos y poder unir los esfuerzos, facilita la comunicación entre los empleados, es una solución cuando hay problemas para integrarse y dos o más unidades de la empresa tienen que reportarse a un mismo jefe.
 - Departamentalización: es un proceso mediante el cual se hace una especialización de los departamentos que componen la empresa y se divide las tareas de manera horizontal. Es agrupar las responsabilidades y tareas en unidades específicas.

- Descripción de funciones: luego de establecer niveles jerárquicos y departamentos de la empresa, se necesita definir las actividades que se van a desarrollar en cada una de las unidades de trabajo o puestos. (p.214)
- **Coordinación: Munch (2007)** la define como: “el logro de las unidades de los esfuerzos, quiere decir, que las funciones y resultados evolucionen con facilidad, y que se sincronicen”. (p.47)

Técnicas de organización

Munch (2007) señala que:

Son necesarias durante el proceso de organización y se debería aplicar conforme a las necesidades de cada empresa. Las principales técnicas de organización son:

- **Organigramas:** muestra las relaciones, las funciones, los grados de jerarquía, las responsabilidades y la autoridad que existe en una empresa.
- **Manuales:** es un escrito que tiene información detallada de manera sistemática y estructurada sobre de la organización que posee la empresa. Se pueden clasificar de la siguiente manera: de organización, manuales generales, por departamento, de bienvenida, de políticas, de procedimientos y de cargos.
- **Diagramas de procedimiento o de flujo:** se conocen como flujogramas, se representan de manera gráfica y muestran la secuencia de las etapas de un procedimiento.
- **Carta de distribución:** se estudian los puestos que conforman un departamento o un área, para conseguir un reparto de funciones y mejorar la estructura de los

equipos de trabajo, su función es analizar las actividades que se relacionan en cada una de las áreas. (p.48)

c. El control

Koontz y Weihrich (2013) señalan que: “el control radica en la medición y corrección de las competencias con el propósito de asegurarse que se lleven a cabo los objetivos de la organización y sus planes, está relacionado directamente con la planeación”. (p.361)

Robbins y Coulter (2007) definen el control como “el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral, los controles efectivos aseguran que las tareas se completen de tal manera que se alcancen los objetivos”. (p.399)

Importancia del Control

Robbins y Decenzo (2002) mencionan que:

Se puede realizar planes, idear una estructura de alguna organización para facilitar que se realicen los objetivos eficazmente, y se puede dirigir y motivar a los empleados. Pero, eso no garantiza que las acciones vayan a encaminarse de acuerdo con nuestros planes ni que se pueda alcanzar las metas. El control es el último eslabón en la cadena del proceso administrativo, sin embargo, su valor radica en su relación con las actividades de planeación y delegación. El control sirve para corroborar la efectividad de la gestión, protege los activos de la empresa, determina y analiza las causas que producen la desviación y evita que se repitan, establece medidas para anticipar errores y aminorar costos, fomenta un fortalecimiento de la calidad. (p.357)

Etapas del Control

Chiavenato (2001) indica que:

El control está conformado por 4 etapas:

- **Establecer estándares del desempeño:** un patrón representa el desempeño que se desea obtener. Éstos son tangibles o intangibles, vagos o específicos, y siempre van a relacionarse con los resultados que se desee conseguir. Los patrones son normas que brindan la comprensión de las actividades que deben realizarse. Se pueden considerar los siguientes: patrones de cantidad, calidad, tiempo y costos.
- **Evaluación del desempeño:** se precisa saber qué es lo que se quiere medir, caso contrario, el proceso tendrá errores y confusiones. El sistema de control requiere de la información inmediata en relación al desempeño, y la unidad de medida y apreciación debe estar en afinidad con un patrón específico de esta manera se facilita una comparación con el patrón de desempeño requerido.
- **Comparación entre el desempeño y el patrón:** la comparación del desempeño con lo planteado precisa ubicar los errores o desviaciones, para facilitar el pronóstico de algún otro resultado en el futuro. Un sistema de control óptimo debe producir comparaciones de manera inmediata, ubicar probables dificultades o indicar tendencias importantes del futuro.
- **Acción correctiva:** es tomada de la información cuantitativa generados en anteriores fases del proceso de control. Son las disposiciones sobre las correcciones que se van a realizar y representan la fase final del proceso de control. (p.354)

Técnicas del Control

Münch (2007) indica que los principales son:

- **Sistemas de información:** contabilidad, presupuestos, reportes, auditoría administrativa y financiera, archivos memorias, etc.
- **Gráficos, diagramas:** procesos, Gantt, procedimientos, hombre-máquina, etc.
- **Estudio de métodos:** tiempos, movimientos, estándares, camino crítico, PERT, modelos matemáticos, etc.
- **Métodos cuantitativos:** estadística, cálculos probabilísticos, programación dinámica, redes, etc.
- **Indicadores**
- **Control interno (p.58)**

2.2.3 La calidad de Servicio

Aldana, Álvarez y Bernal (2011) definen:

La calidad de servicio es la relación de la manera de pensar de la organización y los procesos que se manejan diariamente, y la búsqueda de la perfección en todos los miembros que la integran con la finalidad de transformar la sociedad, cumplir las

necesidades del entorno y la satisfacción de las partes interesadas. La calidad del servicio puede considerarse como el resultado de la evaluación realizada por el usuario, si el servicio está cumpliendo con los fines esperados, iniciándose en sus expectativas y el nivel de cumplimiento de éstas. (Pp.37-38)

Hernández (2006) indica:

Lo más importante para una empresa debería ser que los clientes y usuarios del servicio que ofrezcan estén satisfechos. Para establecer si la administración de una empresa es buena o mala se hace necesario tener conocimientos de todo lo que implica calidad, desde lo más sencillo hasta lo más complejo. Desde la perspectiva mercadológica, la calidad de servicio implica satisfacer completamente con lo que espera el usuario. Dos fundamentos esenciales en la administración son la calidad y el servicio, esto se refiere a una producción sin defectos y empleados con disposición de servicio a la población. Calidad también se relaciona con la ejecución de estándares que indican la calidad de producción, los que permiten hacer cálculos para ofrecer un mejor servicio o producto. Estándar quiere decir normal, uniforme, de acuerdo con lo que debe ser. Por este motivo la conformidad es una cualidad valorada mucho por los consumidores, quiere decir que el producto o servicio ha cumplido con lo ofrecido. (p.25)

La calidad del servicio vista desde las escuelas de administración

Vargas y Aldana (2007) señalan que:

En las teorías administrativas se puede rescatar estrechas relaciones con la historia del desarrollo de la calidad y servicio.

- Escuela Clásica (Fredrick Taylor y Henri Fayol): esta escuela es de gran importancia para la calidad del servicio considerando que algunos de sus elementos están relacionados a la organización de trabajos operacionales y el desarrollo de herramientas de control para la administración, cabe mencionar que la teoría de Taylor encamina a las organizaciones a la estandarización, su enfoque está caracterizado por los esfuerzos de tipo analítico y matemático, así mismo, la filosofía fundada por Taylor destaca guías para ejecutar los círculos de calidad, incentiva a la participación de los equipos de trabajo al hablar de la colaboración de trabajadores. Esta teoría ofrece diversos aportes para organizar una institución de servicio o una empresa de producción con visión de servicio, en un entorno universal y con tareas fundamentales que dirigen cualquier organización.
- Escuela de las relaciones humanas (Elton Mayo – Fritz Roethlisbergef): Como aportación al servicio, esta escuela ha ofrecido diversas contribuciones positivas: un extenso nivel analítico, estudios en distintas áreas de gestión organizativa y organización informal, ha contribuido a identificar las necesidades y las expectativas que tienen los clientes. Dio paso a la calidad subjetiva, considerada como la agrupación de atributos apreciados por el cliente que luego servirán como estándares en la calidad. El trabajo en grupo es de vital importancia, tiene como principio la confianza para crear una cultura de organización basada en el servicio.
- Escuela Burocrática (Max Weber): Tiene algunas influencias en el ámbito de los servicios: la estructura de las organizaciones, descripción de tareas, trabajos

y responsabilidades, para no generar puntos muertos y ausencia de productividad por ignorar las funciones, regulación, estandarización y disminución de errores al uniformizar los métodos, éstos ayudan a establecer los cimientos para la gestión y control de la calidad en el servicio, reduce conflictos internos y añade seguridad en la organización, determina rutinas y favorece la obtención de los beneficios de la experiencia.

- Escuela cuantitativa (Herbert Simón – Russell Ackoff): Dentro de las aportaciones más importantes se encuentra la definición de calidad de producto, se refiere al nivel de ejecución de las especificaciones y los inicios de los sistemas militares y civiles del control de calidad, el sistema costo - beneficio que emplearon contribuye actualmente a desarrollar de manera altamente competitiva la gestión de servicios; de la calidad de las operaciones y técnicas logísticas, la evolución de estándares de producción en servicio y definir controles de calidad y costos(pp.38-48)

Teorías y movimientos hacia la calidad del servicio

Vargas y Aldana (2007) señalan:

- **Teoría de la diferenciación mediante el servicio al cliente (Jacques Horovitz)** Esta teoría centra su interés en la forma de competir mediante el servicio y la manera de mejorar la satisfacción del cliente, dándole importancia al servicio como táctica diferenciadora, desde los planes de fidelización de los usuarios, hasta establecer una cultura de servicio.

- **Teoría de la planificación de la calidad (Joseph Juran)** su punto de vista se centra en una administración de calidad esto se refiere a planificar, establecer controles y mejorar la calidad, se le conoce como la trilogía de la calidad. Sus puntos se relacionan con la planeación de la calidad de una forma independiente de la organización de algún proceso o productos.
- **Teoría de la calidad total (Karow Ishikawa)** autor de la herramienta de la espina de pescado, fue el principal precursor de la calidad total en Japón y tuvo influencia mundial, destacó la diversidad cultural de los países para obtener el éxito de la calidad.
- **Teoría de la calidad enfocada en la administración de la organización (Armand V Feigenbaum)** según su punto de vista, la calidad es un estilo de vida corporativa, es la manera de administrar una empresa. Asegura que los componentes que son parte del sistema no se enfocan en el área técnica de la empresa, más bien, abarcan aspectos administrativos, de organización y mercadeo, y tratan de conseguir la satisfacción del usuario, una óptima gestión laboral y económica. Indica también que, para tener un control de calidad efectivo, se debe comenzar con el diseño del producto y finalizar cuando esté en manos del usuario satisfecho.
- **Ingeniería de la calidad (Genichi Taguchi)** impulsó una metodología a la cual llamó ingeniería de la calidad se divide en línea y fuera de línea. Su aportación se vincula con la optimización de la productividad, dándole importancia a la disminución de la variabilidad, definición que da origen al interés por la calidad

total, indica que la productividad y la calidad se relacionan con el perfeccionamiento del negocio, su orientación a la calidad se basa en dos conceptos vitales: productos y servicios atractivos al cliente.

- **Teoría de la gerencia del valor al cliente (Karl Albrecht)** enfoca su teoría en dar al usuario lo que desea recibir, este método se centra en indagar la apreciación de los usuarios, conocer al usuario, dirigirse directamente, estudiar la información y generar propuestas. La calidad es la condición de brindar un servicio que tenga un sentido definido, y constituye la medida que se le otorga cuando ha conseguido satisfacer una necesidad o ser parte de la cadena que brinda valor agregado. (Pp.55-67)

La competitividad y su relación con la calidad de servicio

Gutiérrez (2010) señala que:

La competitividad se comprende como la condición de una empresa para producir un servicio con mejores características que sus competidores. Esta condición resulta primordial en un mundo globalizado donde el usuario tiene la capacidad de decidir entre diversas opciones. Esto conlleva a que las empresas mejoren la integración de sus distintas actividades. Un aspecto primordial es conocer los elementos básicos para la satisfacción usuario, y para la competitividad de la empresa, éstos se encuentran sujetos a la calidad y las cualidades del producto y su precio. La calidad de servicio se establece en la manera que el usuario es atendido por los empleados, un tema cada vez más delicado en la conexión con la calidad del servicio es la agilidad que se emplea para

hacer las cosas, está se ve influenciada por la eficacia y coordinación de las distintas labores. Para el autor los factores críticos de la competitividad con respecto a la calidad son: duración de la entrega, flexibilidad en las habilidades, disposición, comportamiento, corrección de errores y asistencia técnica. (p.17)

Modelo para la medida de la calidad del servicio

Maldonado (2010) indica que:

Para evaluar la calidad de servicio es importante disponer con expectativas y percepciones existentes de los usuarios, considerando que son el resultado de un ciclo permanente a partir de los resultados mostrados y son procesados para acercarse aún más a las necesidades y expectativas de estos. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) considera los siguientes factores condicionales:

- Comunicación: se refiere a experiencias, recomendaciones y percepciones de los otros usuarios.
- Necesidades personales: ¿Qué servicio realmente necesita el usuario?
- Experiencias anteriores: las expectativas de los usuarios dependen de sus experiencias previas al servicio, es importante conseguir el interés, conocer la existencia de necesidades para después decidir y efectuar una acción.
- Comunicación externa: indicadores brindados por las organizaciones respecto a los servicios que prestan, por ejemplo, la propaganda o el costo del servicio.
- Elementos tangibles: se refiere al aspecto físico del local, equipos, empleados y materiales de información.

- **Fiabilidad:** es la destreza para ejecutar el servicio garantizado de manera confiable y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta:** aptitud en la atención brindada por los empleados y sus habilidades para infundir fiabilidad y seguridad.
- **Empatía:** atención personalizada que brindan las empresas a los usuarios, implica aspectos originales de cordialidad, comunicación y entendimiento al usuario. (p.411)

Administración de la calidad de los servicios

Kotler y Keller (2006) señalan que:

La calidad de los servicios de una empresa se pone a prueba en cada contacto con el usuario o consumidor. Si los empleados que ofrecen el servicio son desinteresados, no pueden responder a simples interrogantes o conversan entre ellos cuando los clientes están esperando, no considerarán volver a ese lugar. Los usuarios se crean perspectivas respecto el servicio por medio de muchas fuentes, por ejemplo, experiencias anteriores, las opiniones de sus conocidos, etc. Si el servicio recibido es menor que sus expectativas, los usuarios se defraudarán. Si el servicio que reciben logra o sobrepasa las expectativas, los usuarios regresarán. Las empresas exitosas adicionan ventajas a sus servicios de manera que no solamente buscan la satisfacción, sino el deleite de los usuarios, es decir superar sus expectativas. Las más importantes empresas que ofrecen servicios son conocedores de que una actitud positiva del personal produce mayor fidelidad en los usuarios, conseguir que los trabajadores efectúen funciones más allá de su cargo y resguarden los valores e imagen de la organización, demostrando una conducta seria y

con iniciativa a la hora de atender a los usuarios, esto es un tema vital que toda buena administración debe tener en cuenta. Las empresas que ofrecen servicios deben seleccionar los mejores empleados. Por este motivo, no se debería ofrecer solamente un puesto de empleo, sino dar una línea de carrera a largo plazo. Las empresas deberían de diseñar un programa sólido de capacitación para asegurarse un trabajo bien hecho. (p.214)

Importancia de la calidad de servicio

Maldonado (2018) indica que:

La calidad del servicio al cliente es clave fundamental para el éxito en un establecimiento que se encarga de la prestación de servicios, es una ventaja comparativa importante porque puede hacer la diferencia en cualquier organización. La calidad de los servicios no es una elección opcional, es un elemento esencial para la permanencia de una organización y conforma el centro de interés elemental y el secreto del éxito o fracaso. Para esto es esencial identificar los errores constantes que se está practicando al interior de la organización y definir las posibles mejoras a eventos tan desafortunados que generan una mala experiencia para cada usuario. Para las empresas es necesario capacitar y motivar al personal, de ellos depende que se cumpla a cabalidad con un excelente servicio al cliente y de ahí se desprende el compromiso que la empresa tiene con el cliente satisfaciéndolo de principio a fin en todos sus requerimientos brindando calidad en los servicios prestados. Un empleado capacitado correctamente va a reflejar una actitud positiva, empatía y la intención de una verdadera atención. Es indispensable tener un completo conocimiento sobre la naturaleza de la empresa y tener la capacidad de

resolver problemas en corto tiempo, es por esto que para cada una de las empresas es decisivo y correcto evaluar constantemente el nivel de servicio, como están realizando cada uno de los procesos y sobre todo crear estrategias para mejorar los niveles del servicio que están ofreciendo. (p.396)

Dimensiones de la calidad del servicio

Valls, Román, Chica (2017) mencionan que:

Los usuarios valoran la calidad de servicio a través de 5 elementos:

- **Confiabilidad:** es la condición de brindar un servicio de una forma precisa, segura y responsable.
- **Respuesta:** es la habilidad para ofrecer un servicio definido.
- **Seguridad:** es la noción y gentileza de los trabajadores, así como la destreza para transferir firmeza.
- **Empatía:** es brindar un servicio individualizado y cuidadoso.
- **Tangibles:** presentación física del servicio. (p.38)

a. Los Servicios

Aguilar y Vargas (2010) definen:

El servicio es el conjunto de prestaciones que el usuario espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia de la reputación e imagen del mismo. A diferencias de los artículos que son objetos, los servicios son realizaciones. Hacen referencia a

bienes intangibles y una de sus fundamentales particularidades es que el tiempo en que se produce es el mismo tiempo en que se consume. (p.3)

Maldonado (2010) indica que:

Es un bien intangible que brinda satisfacción a los usuarios, se precisa como un ámbito donde las labores se desarrollan con el fin de determinar expectativa en sus resultados. Comprende diversas actividades donde es posible planificar, son realizadas por número considerable de personas, que trabajan para el estado o empresas privadas. (p.360)

Particularidades de los servicios

Valls, Román y Chica (2017) señalan que:

El incremento de los puestos de trabajo en el futuro se originará en el ámbito de los servicios que cuenta con cuatro características esenciales, las que determinan las estrategias de la empresa y tienen que ser consideradas en todo momento.

- **Intangibilidad:** los servicios son por lo general intangibles y a distinción de los bienes físicos no pueden ser examinados mediante los sentidos. Un servicio es el resultado de un determinado proceso. A pesar de las opiniones y experiencias anteriores que algunos usuarios pudieran experimentar y crear ideas sobre el servicio, éste solo se presta cuando es contratado.
- **Carácter inseparable:** los servicios son producidos y consumidos a un mismo tiempo. Puesto que el usuario se encuentra presente en el momento que goza del servicio, la interacción empleado - usuario es una particularidad importante y tanto el empleado como el usuario influyen el efecto final del servicio. Esto

ocasiona que la correlación del usuario y la organización sea un suceso crítico, un momento de verdad: si el servicio se prestó de una manera óptima, es raro que el cliente lo reconozca, pero si el servicio se dio de manera inadecuada, no se puede borrar esa experiencia producir una nueva.

- **Variabilidad:** la constante variabilidad en los servicios se ha convertido en un problema para la estandarización. Esto impide el aseguramiento de una calidad uniformizada, y se podría considerar como un agente fundamental para la insatisfacción del usuario. Los servicios son en gran medida variables, ya que están sujetos a quien los proporciona, el tiempo y el lugar.
- **Carácter perecedero:** no pueden ser guardados para su venta o su utilización posterior. Los servicios no pueden almacenarse en un inventario, aguardando a que los usuarios los soliciten. El vencimiento es una característica de algunos productos, en el caso de los servicios es al instante pues resulta imposible poder acumularlos. Si no es usado en el momento que está disponible, la capacidad del servicio se disipa. (p.18)

Características de un buen servicio

Aguilar y Vargas (2010) consideran algunas características:

- El componente principal de todo servicio se centra en la información.
- Los servicios, como consecuencia se efectúan o se cumplen, pero no perduran, constan de un inicio y un fin, son finitos conforme a su consumo o requerimiento.

- En este sector, la mayoría de los empleados que brindan o producen servicios, tiene contacto directo con el usuario o comprador final.
- Los empleados tienen como labor ser producir, procesar, distribuir y operar la información. (p.3)

b. El cliente o usuario

Carvajal (2001) indica que es la persona o empresa que obtiene o compra por su propia voluntad bienes o servicios que necesita, esta es la principal razón por la cual se crean, producen y distribuyen servicios o productos. Es necesario atender las demandas, resolver los problemas o quejas que se puedan suscitar esto resulta muy importante, puesto que el usuario por diversas razones es el motivo de existencia de la empresa y garantiza su futuro. El usuario es el personaje principal y el elemento más relevante que interviene en el rubro de los negocios. Se considera que una empresa que no cumpla con las expectativas del cliente tiene una corta existencia. Los esfuerzos en su totalidad deben estar dirigidos hacia el usuario, éste es el real promotor de cada una de las actividades de la empresa.

Principios de atención al usuario

Carvajal (2001) considera los siguientes:

- **El usuario por encima de todo:** es el principio más importante, es al usuario a quien debemos considerar en primer lugar, únicamente consiguiendo su lealtad y gratitud una empresa puede perdurar en el mercado, sin importar cuantos

recursos posea, si no se le da al usuario el trato que le corresponde, éste no regresará.

- **No hay imposible cuando se quiere:** en ocasiones los usuarios demandan cosas complicadas, poniéndole ganas y esfuerzo en la atención podemos lograr lo que él desea, la manera más adecuada es contar con personal preparado que consigan con habilidad cumplir las exigencias de los usuarios.
- **Un empleado insatisfecho genera usuarios insatisfechos:** los propios trabajadores son los primeros usuarios de una organización, si ellos no se encuentran satisfechos, ¿cómo se aspira satisfacer a los usuarios externos? las normas para que los trabajadores laboren a gusto deben ir acompañadas con lo que esperamos del servicio al cliente.
- **Todos somos un equipo:** los grupos de trabajo no solo deberían enfocarse en determinar errores o buscar soluciones o estrategias, todos los integrantes de la organización deben estar dispuestas a trabajar a favor de la satisfacción del usuario.

Nivel de satisfacción del usuario

Molina (2014) señala que:

La satisfacción del cliente se precisa como el grado de la aptitud emocional de un usuario como consecuencia de comparar el beneficio recibido de un producto o servicio las expectativas esperadas. Cuando se va a establecer el grado de satisfacción de los usuarios, se refiere a medir los resultados de la gestión y el logro de los objetivos, permitiendo que revisemos los factores en los que estamos fallando y aquellos que

debemos incrementar. Conseguir la total satisfacción del usuario es un requisito esencial en todas las empresas, esto permite para obtener un lugar en la mente de los usuarios y en la sociedad, por esto el objetivo de tener satisfecho a los usuarios ha sobre pasado los límites de una determinada sección para establecerse como uno de los primordiales objetivos de cada una de las áreas funcionales.

- **Efectividad:** es necesario evaluar junto al usuario si hemos conseguido que la necesidad que lo llevó a solicitar nuestro servicio ha sido plenamente cumplida.
- **Eficiencia:** puntualizar si la información que se entregó durante el servicio es la correcta.
- **Eficacia:** desde el ámbito de los recursos, debería considerarse la aplicación del tiempo como recurso, en la demora de la atención, y las soluciones de las quejas, también el recurso dinero, en cuanto a la eliminación de gastos innecesarios. (p. 58)

El servicio al cliente como una ventaja competitiva

Maldonado (2010) señala que:

En la actualidad el servicio al usuario es un distintivo primordial para toda organización, sea mediana, pequeña o grande, ésta es la manera de sobresalir frente a otras que ofrecen servicios similares. El servicio al usuario es tan indispensable que no se ha conformado con la manera presencial, sino que se ha desplazado a fuentes digitales; servicio de atención por teléfono, redes sociales e internet, aquí el usuario tiene la posibilidad de construir o destruir las experiencias de compra. Debido a ello se debe tener en cuenta

que el servicio que el servicio ofrecido debe ser excelente y de calidad, esto permite tener una ventaja competitiva. Es necesario que las empresas se centren en dar una apropiada experiencia al usuario, pues una empresa sin clientes no tiene nada. La única, verdadera y real ventaja competitiva en una empresa es el tema del servicio al cliente. (p.380)

Administración de la relación con el usuario

Evans y Lindsay (2008) indican que:

Una empresa consigue la lealtad del usuario cuando crea su confianza, al relacionarse con los usuarios y emplear de manera eficaz las interacciones con ellos mediante sus políticas establecidas y su personal. En los servicios, la satisfacción o no satisfacción del usuario se da en los momentos de verdad, cuando el usuario tiene un trato con un trabajador de la organización, los problemas surgen al hecho de no brindar un servicio completo, o de no transmitir la información precisa, en los momentos de la verdad los usuarios crean percepciones acerca de la calidad del servicio comparando sus expectativas con los resultados reales. La excelente administración de las relaciones con los clientes depende de cinco aspectos:

- Accesibilidad y compromisos, éstos se encargan de los inconvenientes primordiales de los usuarios, y se comunican con claridad y sencillez.
- Clasificación y desarrollo del personal que tiene contacto con los usuarios, deben ser bien seleccionados, capacitados y facultados para cubrir y superar las expectativas del usuario.

- Requisitos relevantes del trato con los usuarios, son los grados de habilidades medibles o expectativas que precisan la calidad del contacto con empleados de la organización.
- Manejo eficaz de las quejas, considerar las quejas como oportunidades de mejora.
- Asociaciones y alianzas estratégicas, identificadas por el trabajo en grupo y la confianza recíproca, son esenciales para alcanzar la excelencia en los negocios.

(p.178)

c. Capacidad de respuesta

Carvajal (2001) define como la aptitud de apoyar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido y oportuno. La capacidad de respuesta tiene que ver con tres aspectos fundamentales: tiempo, calidad y tono comunicacional. Cuando la empresa entiende los retos que enfrentan sus usuarios, es capaz de crear programas a largo plazo que se ocupen de las necesidades futuras. Los usuarios no tienen por qué rogar ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, los empleados deben estar al tanto de aquellas dificultades que pueden tener los usuarios al momento de solicitar un servicio, para estar delante de ellas y una buena manera de hacerlo es retroalimentándonos con las diversas observaciones que los usuarios les hacen llegar. La empresa debe otorgar el adiestramiento necesario a su personal, esto contribuye a mejorar la capacidad de respuesta al usuario. Cuando la capacidad de respuesta es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus usuarios aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

Puntos clave en la capacidad de respuesta

Denton (1989) indica que:

Las organizaciones de servicios con capacidad de respuesta, como las fiables, cuentan con ciertas características clave. Los clientes que reciben servicios poco sensibles y fiables se quejan a menudo, porque lo que pensaban recibir, y lo que de hecho reciben, son dos cosas diferentes. Las organizaciones con capacidad de respuesta permiten a sus usuarios saber lo que van a recibir, y respaldan su promesa con garantía de satisfacción. Hay organizaciones en el mundo que han aplicado ciertos fundamentos necesarios para la gerencia de una organización de vanguardia; y porque están claramente concentradas en proveer servicio con capacidad de respuesta, han desarrollado un sistema simplificado y especializado que la suministre. Es necesario considerar lo siguiente:

- Fomentar entre todo el personal dedicado a suministrar el servicio con capacidad de respuesta una comprensión total, desde las raíces, de la forma en que funciona el negocio y cuáles son sus capacidades.
- Conocer y comprender a los usuarios y lo que significa para ellos el servicio sensible.
- Utilizar tecnología que realce el rendimiento.
- Desarrollar un sistema sencillo, especializado en suministrar servicio con capacidad de respuesta. (pag.76)

d. La efectividad

Maldonado (2018) indica que:

La efectividad es la mezcla de eficiencia y eficacia, quiere decir conseguir un efecto deseado, en menos tiempo y con menor cantidad de recursos. La efectividad del comportamiento humano depende del valor de su resultado, por lo tanto, la efectividad del personal puede ser potenciada sólo si sus valores y los de la empresa no se encuentran en conflicto. La nueva conciencia de la efectividad del personal da lugar a encontrar nuevas opciones de mejora, que permiten el diseño de estrategias de acción y operar de manera más efectiva, debido a que no se puede actuar sobre lo que no se ve. Administrar la efectividad del personal en las empresas otorga ventajas para el empleado, porque se incrementarán sus oportunidades de crecimiento profesional debido a su mayor potencial, y también para la empresa, si cuentan con profesionales eficaces, también lo serán ellas. Las organizaciones que no consigan promover la efectividad de sus empleados recibirán escasos resultados empresariales. (p.349)

Gutiérrez (2010) señala que:

En el mundo de constante evolución y demandas que ha originado la globalización, genera desafíos para las personas, ya que debemos avanzar y cambiar para acoplarnos con éxito a un universo que se transforma. Es necesario conocer las cinco habilidades que se espera tener en un empleado efectivo:

- Habilidades de comunicación (oral y escrita)
- Fuerte ética en el trabajo
- Habilidades de trabajo en equipo
- Iniciativa
- Habilidades analíticas (p.3)

e. La empatía

Carvajal (2010) indica que la confianza nace con la empatía, integridad, fiabilidad y competencia. Necesitas de todos los rasgos, pero sin conectar en un nivel de empatía, no tendrás una oportunidad de demostrar los tres. La empatía es el primer ladrillo de la confianza, la empatía no se trata acerca de cambiar una conversación a los que tú quieres decir o juzgar a tu cliente. Es acerca de estar totalmente comprometido y presente para las emociones de alguien. Nosotros hemos explorado la idea de que todas las decisiones son emocionales. Para que los clientes o usuarios realmente confíen en ti y te muestren sus conductas motivadoras, necesitamos de un tipo de confianza que requiere empatía y habilidad, cuando escuchas de verdad, entiendes y cuidas, los clientes se abrirán a ti, ellos van a demostrarte exactamente como venderles o brindarles el servicio, queda de tu parte escuchar las pistas que ellos ofrecen. Empatía ligeramente significa sentir con la otra persona, entender que está esperando el cliente o usuario en aquel momento, esto significa dejar a un lado nuestros propios deseos o temores para relacionarnos con la otra persona.

2.2.4 Glosario de términos

- **Administrar:** es un acto de diseñar y conservar un medio ambiente en el cual las personas que cooperan en grupos cumplen de manera eficiente los objetivos trazados.
- **Calidad de servicio:** es la relación de la manera de pensar de la organización y los procesos que se manejan diariamente, y la búsqueda de la perfección en todos los miembros que la integran.

- **Capacidad de respuesta:** es la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- **Confiabilidad:** es la capacidad de brindar un servicio de una manera correcta, segura y consciente.
- **Cliente:** es la persona o empresa que obtiene o compra por su propia voluntad bienes o servicios que necesita, esta es la principal razón por la cual se crean, producen y distribuyen servicios o productos.
- **Control:** proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral, los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se alcancen los objetivos.
- **Coordinación:** el logro de las unidades de los esfuerzos, quiere decir, que las funciones y resultados evolucionen con facilidad, y que se sincronicen.
- **Departamentalización:** es un proceso mediante el cual se hace una especialización de los departamentos que componen la empresa y se divide las tareas de manera horizontal.
- **Diagrama de flujo:** se conocen como flujogramas, se representan de manera gráfica y muestran la secuencia de las etapas de un procedimiento.
- **Efectividad:** es la unión de eficiencia y eficacia, quiere decir lograr un efecto deseado, en menos tiempo posible y con menor cantidad de recursos.
- **Empatía:** ligeramente significa sentir con la otra persona, entender que está esperando el cliente o usuario en aquel momento, esto significa dejar a un lado nuestros propios deseos o temores para relacionarnos con la otra persona.
- **Fiabilidad:** es la destreza para ejecutar el servicio garantizado de manera confiable y cuidadosa.

- **Gestión administrativa:** implica un proceso intelectual, ingenioso y continuo donde los administradores pueden utilizar sus habilidades gerenciales para aumentar la eficiencia y eficacia.
- **Manual:** es un escrito que tiene información detallada de manera sistemática y estructurada sobre de la organización que posee la empresa.
- **Objetivos estratégicos:** son los resultados que se desean lograr, medibles y cuantificables a un determinado tiempo, para cumplir con la misión.
- **Organigrama:** muestra las relaciones, las funciones, los grados de jerarquía, las responsabilidades y la autoridad que existe en una empresa.
- **Organización informal:** se forma a partir de grupos informales que no aparecen en el organigrama ni en un ningún otro documento formal.
- **Planeación:** implica elegir tareas y objetivos, y determinar las labores necesarias para conseguirlos, es necesario tomar decisiones adecuadas, esto quiere decir escoger una línea de trabajo entre muchas opciones.
- **Seguridad:** conocimiento y cortesía de los empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad.
- **Servicio:** grupo de prestaciones que el usuario espera, además del producto o servicio básico, como resultado de la reputación e imagen del mismo.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Agencia Agraria Islay.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) La planificación influye notablemente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay.
- b) Si la organización es la adecuada influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay.
- c) El control influye significativamente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente:

Gestión Administrativa

3.3.2 Variable dependiente:

Calidad de Servicio

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente:	1.1 Planificación
Gestión Administrativa	1.2 Organización

	1.3 Control
Variable dependiente: Calidad de Servicio	2.1 Capacidad de respuesta 2.2 Efectividad 2.3 Empatía

3.5 Matriz de Consistencia

problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Problema Principal ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Agencia Agraria Islay?</p> <p>Problemas Específicos a) ¿De qué forma la planificación influye en la calidad de servicio</p>	<p>Objetivo General Determinar si la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al usuario en la Agencia Agraria Islay.</p> <p>Objetivos específicos Analizar la influencia de la planificación en</p>	<p>Hipótesis La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Agencia Agraria Islay</p> <p>Hipótesis Específicas a) La planificación influye notablemente en la calidad de</p>	<p>Variable independiente (V1) Gestión Administrativa</p> <p>Variable dependiente (V2) Calidad de Servicio</p>	<p>a. Planificación</p> <p>b. Organización</p> <p>c. Control</p> <p>a. Capacidad de respuesta</p> <p>b.Efectividad</p> <p>c.Empatía</p>

<p>de la Agencia Agraria Islay?</p> <p>b) ¿Cómo la organización influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay?</p> <p>c) ¿De qué manera el control influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay?</p>	<p>la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay</p> <p>Determinar la influencia de la organización en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay</p> <p>Identificar la influencia del control en la calidad del servicio de la Agencia Agraria Islay</p>	<p>servicio de la Agencia Agraria Islay.</p> <p>b) Si la organización es la adecuada influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay.</p> <p>c)El control influye significativamente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay</p>		
---	--	--	--	--

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

Este trabajo de estudio es de tipo de investigación descriptiva y correlacional, tiene un enfoque cuantitativo ya que detalla y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según Hernández (2006, p.102) es descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre varios conceptos (variables), características, dimensiones o elementos del fenómeno a investigar”.

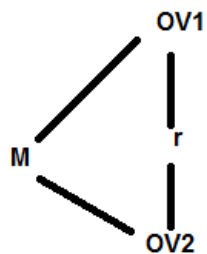
El procesamiento de datos pertenece al enfoque cuantitativo.

Correlacional:

Según Hernández (2006, p.104) “precisa saber la relación existente entre dos o más conceptos o variables en un ámbito en particular”. Como es el caso entre la V1 y la V2.

4.2 Diseño de la investigación

La investigación corresponde a un Diseño no experimental de corte transversal porque en este tipo de estudios no se manipula las variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego ser estudiados; esto comprende la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo específico. (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad de servicio

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se designa como elemento de población, en una sola encuesta podría existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de este estudio son los usuarios de la Agencia Agraria Islay.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará conformada por un total de 250 usuarios.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a definir fue para llevar a cabo algunas inferencias de la población de usuarios con relación a la variable: Calidad de servicio en la Agencia Agraria Islay.

4.6 Selección de muestra

Se determinó tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 250).

También, se determinará la cantidad total de elementos muestrales con los que se trabajará respecto a los usuarios, se empleará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 250 usuarios

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(250)]}{[(0.05)^2 - (250 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 151$$

Tamaño de muestra será de 151 usuarios

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para conseguir la información adecuada respecto a las variables arriba señaladas se emplearán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** se usará como herramientas de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; utilizando como fuentes informes y otros documentos de la empresa con respecto a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** se usará como instrumento un cuestionario; teniendo como informantes a los actores de la empresa; él cuestionario se aplicará para conseguir los datos de la variable: calidad de servicio de los usuarios de la Agencia Agraria Islay.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos por medio de la aplicación de las técnicas e instrumentos antes señalados fueron ordenados y tabulados para efectuar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, se hará uso de tablas de frecuencias y gráficos, para interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), para esto se utilizará como estadística de prueba, la correlación, se trata de demostrar la relación que existe entre las variables, involucradas en la investigación

El resultado de la contrastación de las hipótesis nos permitió tener bases para formular las conclusiones de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N° 1

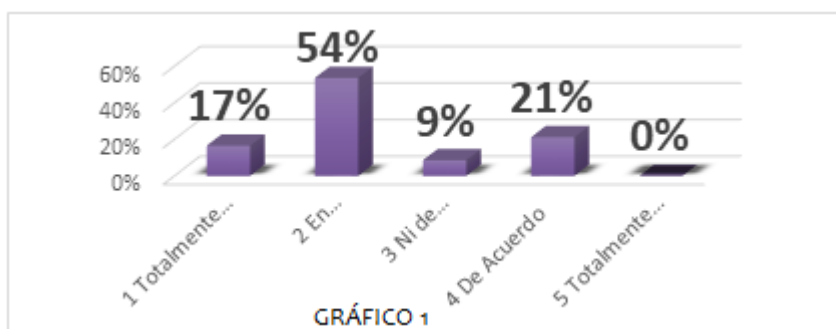
¿Usted cree que la Agencia Agraria cumple con su visión brindando un servicio de calidad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	25	17%
2 En Desacuerdo	81	54%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	9%
4 De Acuerdo	32	21%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 1

¿Usted cree que la Agencia Agraria cumple con su visión brindando un servicio de calidad?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico podemos observar que del 100% de la muestra encuestada el 21% está de acuerdo que la Agencia Agraria cumple con su visión brindando un servicio de calidad, mientras que el 19% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 54% está en desacuerdo y el 17% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 2

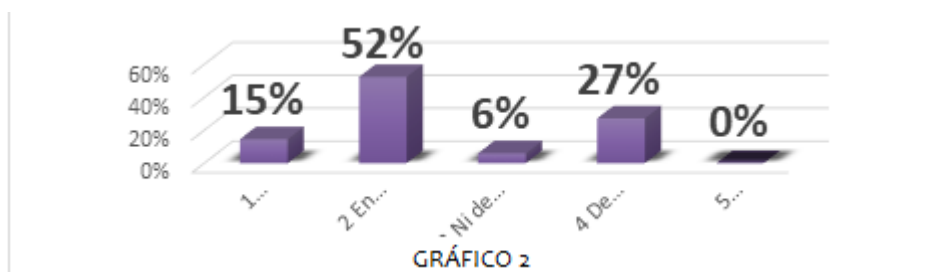
¿Usted cree que el servicio que ofrece la Agencia Agraria va en relación con la misión establecida?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	22	15%
2 En Desacuerdo	79	52%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	6%
4 De Acuerdo	41	27%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 2

¿Usted cree que el servicio que ofrece la Agencia Agraria va en relación con la misión establecida?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico podemos observar que del 100% de la muestra encuestada el 27% está de acuerdo con que el servicio ofrecido por la Agencia Agraria va de acuerdo con la misión que tienen establecida, mientras que el 6% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 52% está en desacuerdo y el 15% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No3

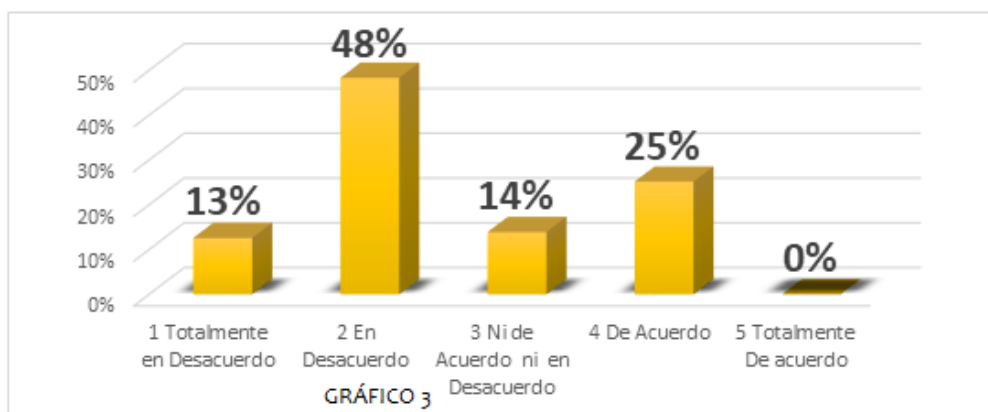
¿Cree usted que la Agencia Agraria cuenta con objetivos claros para una eficiente atención en los trámites documentarios?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	19	13%
2 En Desacuerdo	73	48%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	21	14%
4 De Acuerdo	38	25%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 3

¿Cree usted que la Agencia Agraria cuenta con objetivos claros para una eficiente atención en los trámites documentarios?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se aprecia que del 100% de la muestra encuestada el 25% está de acuerdo que la Agencia Agraria cuenta con los objetivos claros para una eficiente atención en los trámites documentarios, mientras que el 14% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 48% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No4

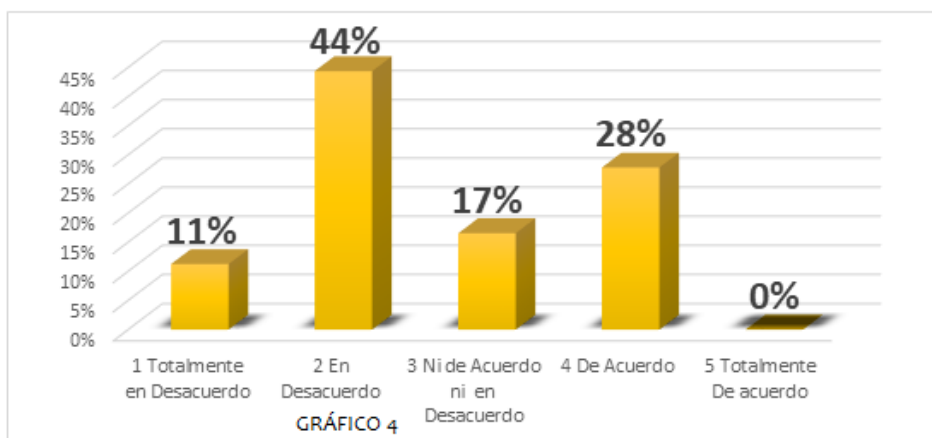
¿Cree usted que la Agencia Agraria tiene una estructura orgánica que permite a los empleados realizar un óptimo trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	17	11%
2 En Desacuerdo	67	44%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	25	17%
4 De Acuerdo	42	28%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 4

¿Cree usted que la Agencia Agraria tiene una estructura orgánica que permite a los empleados realizar un óptimo trabajo?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico podemos observar que del 100% de la muestra encuestada el 28% está de acuerdo que la Agencia Agraria tiene una estructura orgánica que permite realizar un óptimo trabajo, mientras que el 17% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 44% está en desacuerdo y el 11% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No5

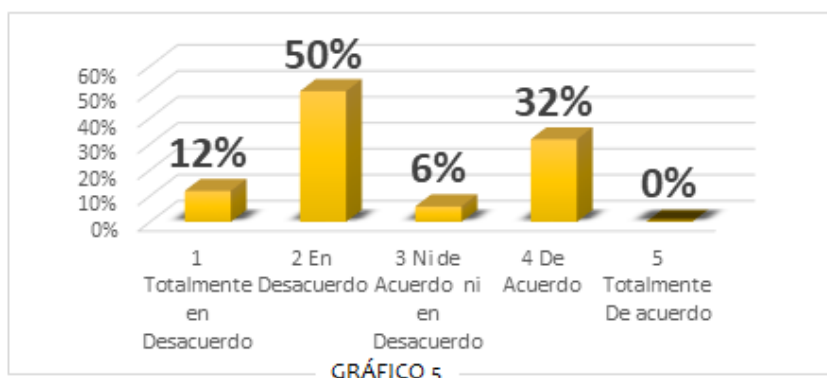
¿Considera usted que la Agencia Agraria tiene una óptima distribución del trabajo para que usted sea atendido con más celeridad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	18	12%
2 En Desacuerdo	76	50%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	6%
4 De Acuerdo	48	32%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 5

¿Considera usted que la Agencia Agraria tiene una óptima distribución del trabajo para que usted sea atendido con más celeridad?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se aprecia que del 100% de la muestra encuestada el 32% está de acuerdo que la Agencia Agraria tiene una óptima distribución del trabajo para atender con más celeridad, mientras que el 6% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 50% está en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No6

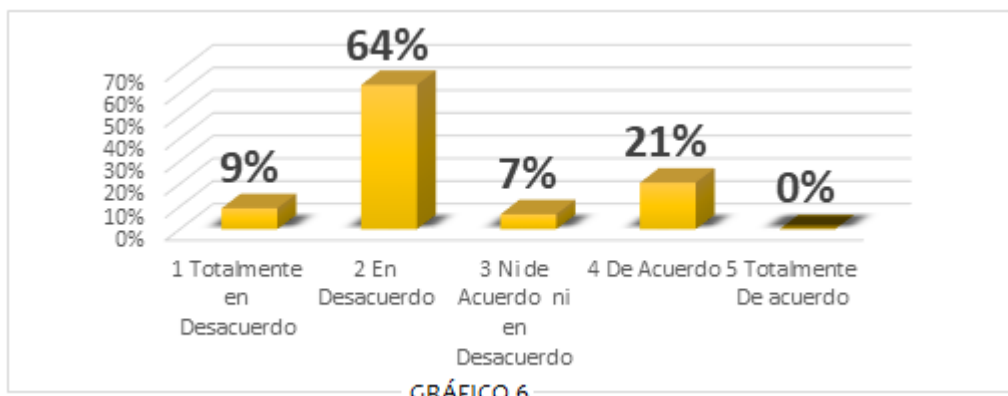
¿Considera usted que la Agencia Agraria dispone de un manual de procesos para mejorar su organización y servicios?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	14	9%
2 En Desacuerdo	96	64%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	7%
4 De Acuerdo	31	21%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 6

¿Considera usted que la Agencia Agraria dispone de un manual de procesos para mejorar su organización y servicios?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se aprecia que del 100% de la muestra encuestada el 21% está de acuerdo que la Agencia Agraria tiene una óptima distribución del trabajo para atender con más celeridad, mientras que el 7% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 64% está en desacuerdo y el 9% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No7

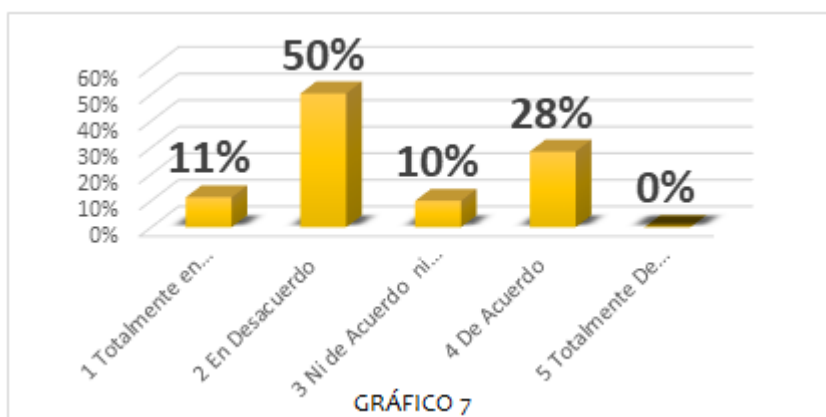
¿Considera usted que los empleados están cumpliendo con sus funciones de manera eficiente?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	17	11%
2 En Desacuerdo	76	50%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	10%
4 De Acuerdo	43	28%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 7

¿Considera usted que los empleados están cumpliendo con sus funciones de manera eficiente?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 28% está de acuerdo que los empleados están cumpliendo con sus labores de manera eficiente, mientras que el 10% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 50% está en desacuerdo y el 11% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No8

¿Considera usted que la Agencia Agraria evalúa su desempeño constantemente para brindar un servicio profesional agradable?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	22	15%
2 En Desacuerdo	79	52%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	7%
4 De Acuerdo	39	26%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 8

¿Considera usted que la Agencia Agraria evalúa su desempeño constantemente para brindar un servicio profesional agradable?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se aprecia que del 100% de la muestra encuestada el 26% está de acuerdo que la Agencia Agraria evalúa su desempeño constantemente para brindar un servicio profesional agradable, mientras que el 7% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 52% está en desacuerdo y el 15% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No9

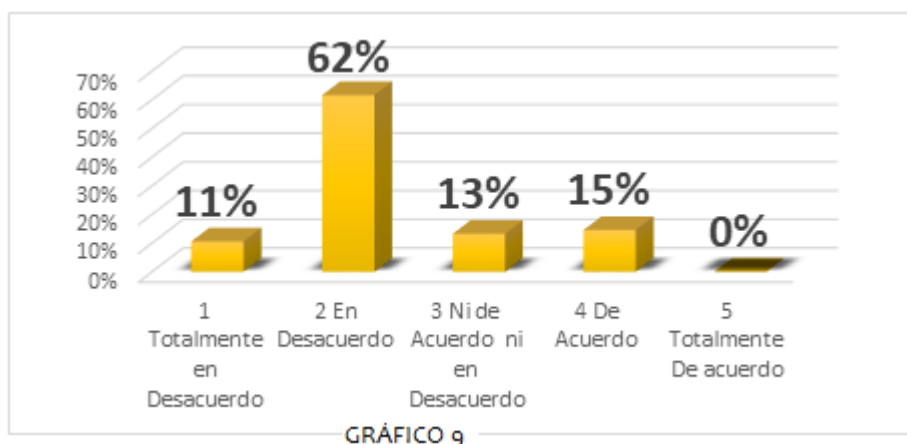
¿Considera usted que la Agencia Agraria aplica medidas correctivas para mejorar el servicio y la información que brinda?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	16	11%
2 En Desacuerdo	93	62%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	13%
4 De Acuerdo	22	15%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 9

¿Considera usted que la Agencia Agraria aplica medidas correctivas para mejorar el servicio y la información que brinda?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico podemos apreciar que del 100% de la muestra encuestada el 15% está de acuerdo que la Agencia Agraria aplica medidas correctivas para mejorar el servicio y la información que brinda, mientras que el 13% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 62% está en desacuerdo y el 11% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No10

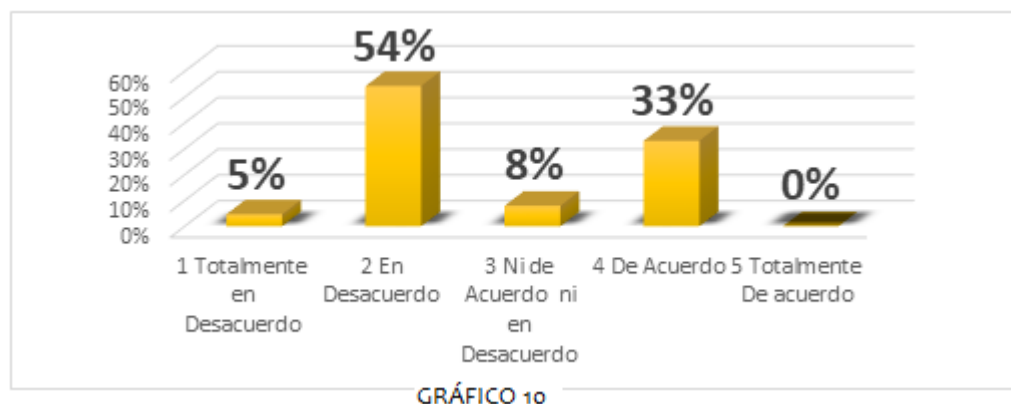
¿Considera usted que los empleados de la Agencia Agraria responden a sus preguntas con prontitud?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	5%
2 En Desacuerdo	82	54%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	8%
4 De Acuerdo	50	33%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 10

¿Considera usted que los empleados de la Agencia Agraria responden a sus preguntas con prontitud?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico podemos apreciar que del 100% de la muestra encuestada el 33% está de acuerdo que los empleados de la Agencia Agraria responden a sus preguntas con prontitud, mientras que el 8% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 54% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No11

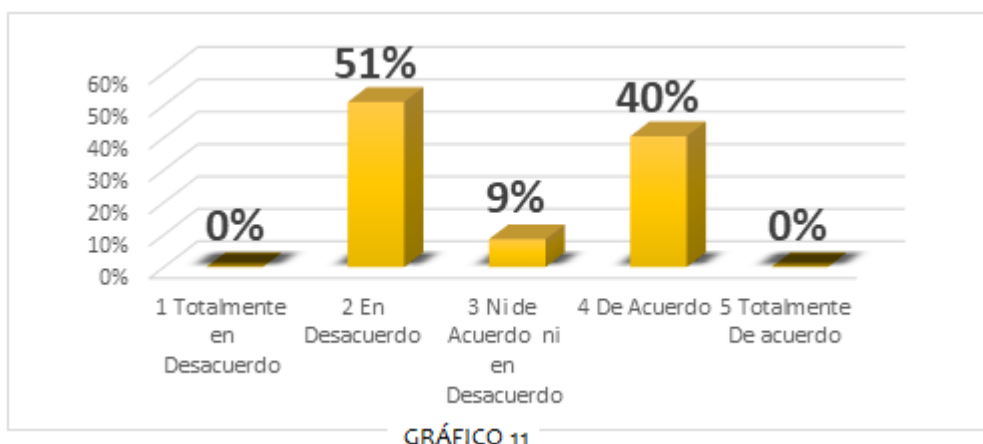
¿Considera usted que la información que brindan las distintas áreas es oportuna a las preguntas que usted realiza?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	77	51%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	9%
4 De Acuerdo	61	40%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 11

¿Considera usted que la información que brindan las distintas áreas es oportuna a las preguntas que usted realiza?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico podemos apreciar que del 100% de la muestra encuestada el 40% está de acuerdo que la información que brindan las distintas áreas es oportuna a las preguntas que usted realiza, mientras que el 9% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 51% está en desacuerdo.

Tabla No12

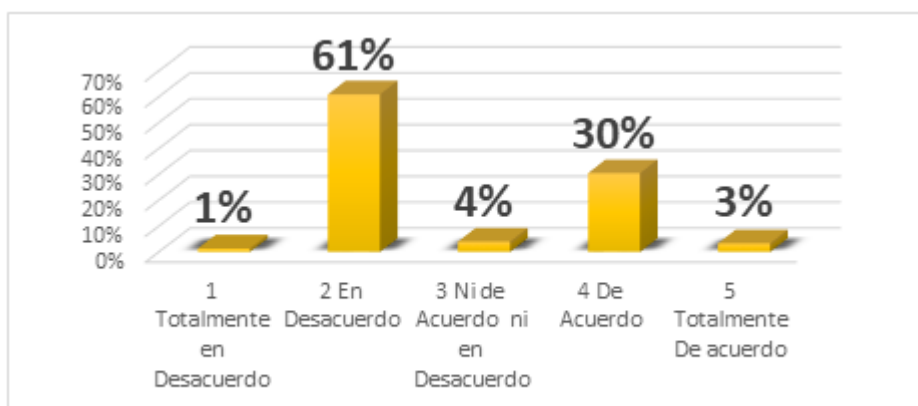
¿Cree usted que los empleados de la Agencia Agraria tienen disposición para responder sus dudas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	1%
2 En Desacuerdo	92	61%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	4%
4 De Acuerdo	46	30%
5 Totalmente De acuerdo	5	3%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 12

¿Cree usted que los empleados de la Agencia Agraria tienen disposición para responder sus dudas?

**GRÁFICO 12**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 30% está de acuerdo que los empleados de la Agencia Agraria tienen disposición para responder sus dudas, y el 3% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 4% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 61% está en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo.

Tabla No13

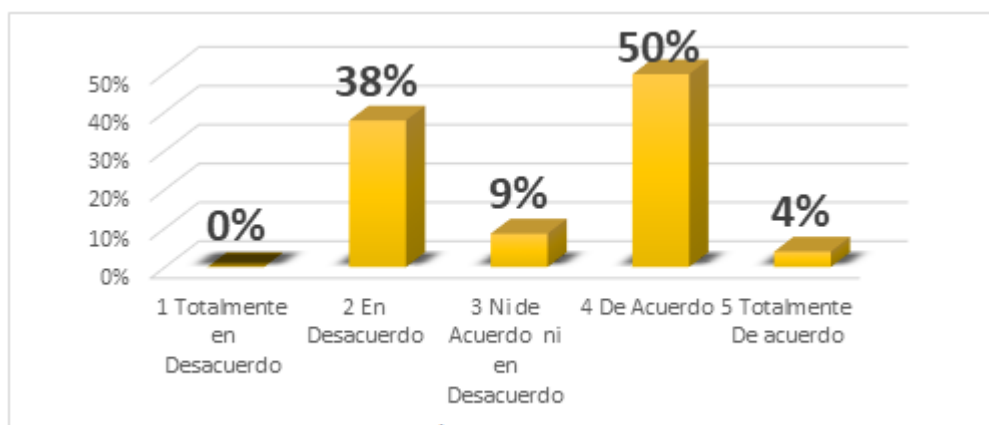
¿Cree usted que los empleados que atienden al público cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus interrogantes?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	57	38%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	9%
4 De Acuerdo	75	50%
5 Totalmente De acuerdo	6	4%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 13

¿Cree usted que los empleados que atienden al público cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus interrogantes?

**GRÁFICO 13**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 50% está de acuerdo que los empleados que atienden al público cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus interrogantes, y el 4% se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 9% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 38% está en desacuerdo.

Tabla No14

¿Considera usted que el servicio brindado por los empleados de la Agencia Agraria es profesional?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	76	50%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	9%
4 De Acuerdo	59	39%
5 Totalmente De acuerdo	2	1%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 14

¿Considera usted que el servicio brindado por los empleados de la Agencia Agraria es profesional?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico podemos apreciar que del 100% de la muestra encuestada el 1% está totalmente de acuerdo que el servicio brindado por los empleados es profesional y 39% está de acuerdo, mientras que el 9% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 50% está en desacuerdo.

Tabla No15

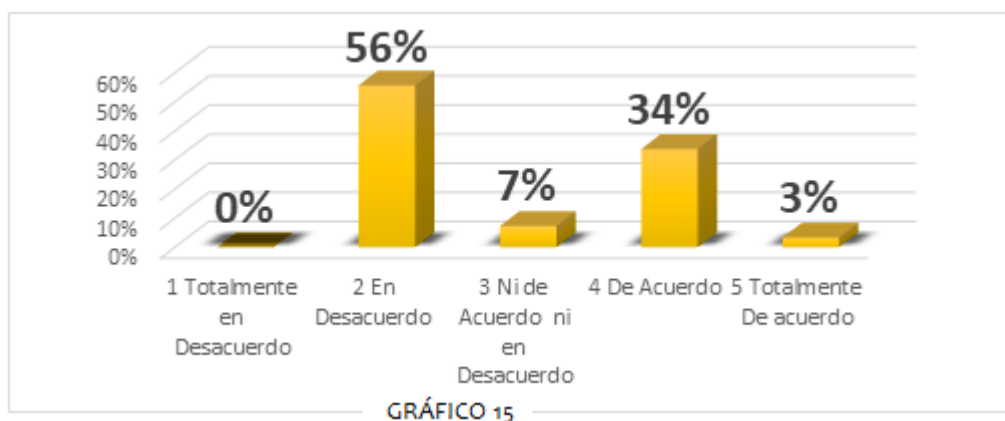
Al solicitar información, ¿Usted siente que es atendido con una comunicación accesible?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	84	56%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	7%
4 De Acuerdo	51	34%
5 Totalmente De acuerdo	5	3%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No15

Al solicitar información, ¿Usted siente que es atendido con una comunicación accesible?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico podemos apreciar que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente de acuerdo que es atendido con una comunicación accesible y 34% está de acuerdo, mientras que el 7% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 56% está en desacuerdo.

Tabla No16

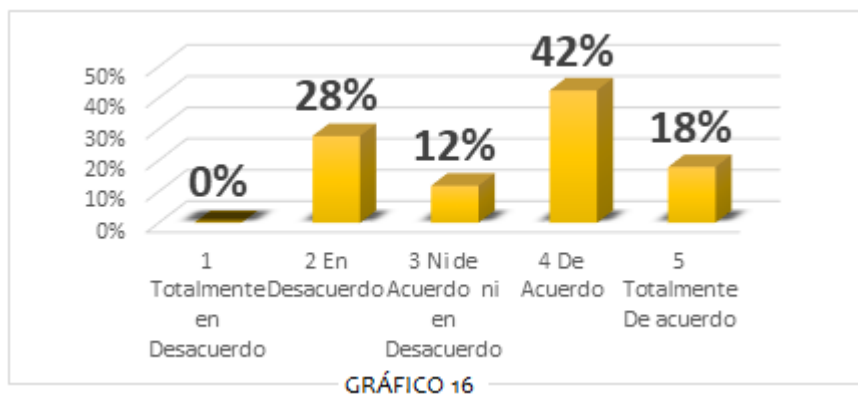
Al ser atendido en las instalaciones de la Agencia Agraria, ¿usted recibe un trato respetuoso y amable?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	42	28%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	12%
4 De Acuerdo	64	42%
5 Totalmente De acuerdo	27	18%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 16

Al ser atendido en las instalaciones de la Agencia Agraria, ¿usted recibe un trato respetuoso y amable?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se puede observar que del 100% de la muestra encuestada el 18% está totalmente de acuerdo que es atendido con un trato respetuoso y amable y el 42% está de acuerdo, mientras que el 12% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 28% está en desacuerdo.

Tabla No17

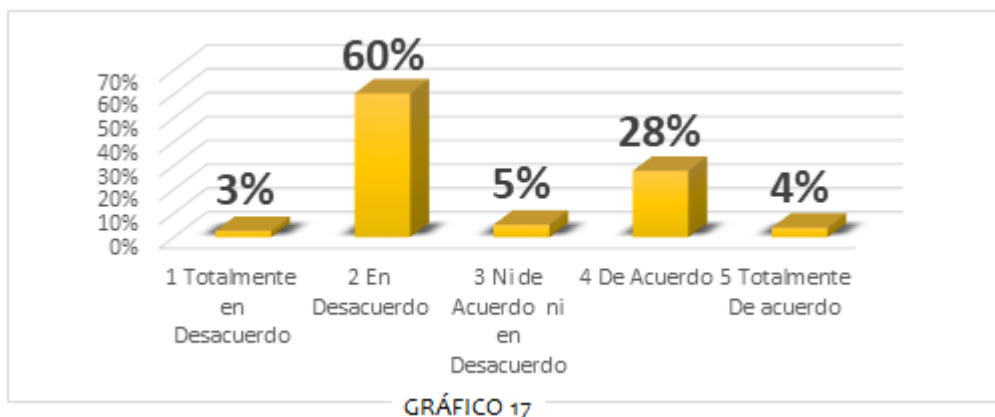
¿Considera usted que los empleados de la Agencia Agraria se interesan por resolver sus dudas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	3%
2 En Desacuerdo	91	60%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	5%
4 De Acuerdo	42	28%
5 Totalmente De acuerdo	6	4%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 17

¿Considera usted que los empleados de la Agencia Agraria se interesan por resolver sus dudas?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que los empleados se interesan por resolver las dudas y el 28% está de acuerdo, mientras que el 5% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 60% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No18

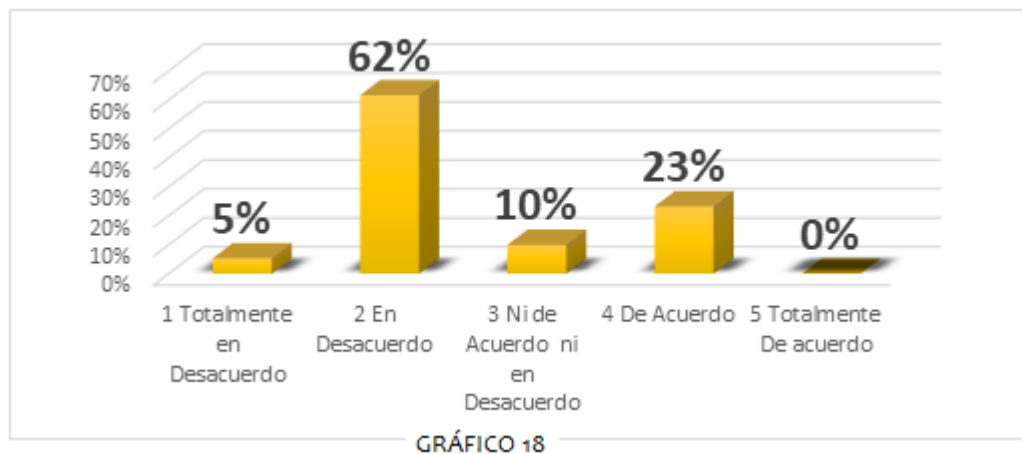
Al solicitar información, ¿Ha sentido usted que los empleados le transmiten confianza?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	5%
2 En Desacuerdo	93	62%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	10%
4 De Acuerdo	35	23%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 18

Al solicitar información, ¿Ha sentido usted que los empleados le transmiten confianza?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico podemos apreciar que del 100% de la muestra encuestada el 23% está de acuerdo que los empleados transmiten confianza, mientras que el 10% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 62% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \Sigma \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

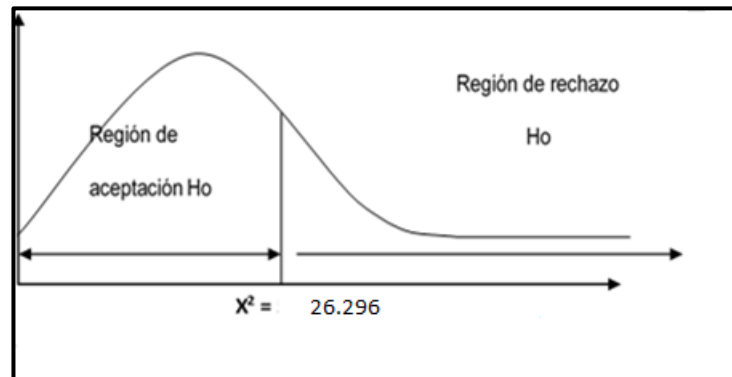
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

Grafico No 19

Región de rechazo de la hipótesis nula

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H1

La planificación influye notablemente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay.

Hipótesis Nula H0

La planificación no influye notablemente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay.

Tabla No 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica

		Pregunta 12 ¿Cree usted que los empleados de la Agencia Agraria tienen disposición para responder sus dudas?					
Pregunta 3 ¿Cree usted que la Agencia Agraria cuenta con objetivos claros para una eficiente atención en los trámites documentarios?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	5	8	1	8	2	24
	En desacuerdo	1	39	2	23	3	68
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	17	1	2	0	21
	De acuerdo	0	22	2	13	0	37
	totalmente de acuerdo	0	1	0	0	0	1
	Total	7	87	6	46	5	151

Fuente: elaboración propia

Tabla No 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica

		Pregunta 12 ¿Cree usted que los empleados de la Agencia Agraria tienen disposición para responder sus dudas?					
Pregunta 3 ¿Cree usted que la Agencia Agraria cuenta con objetivos claros para una eficiente atención en los trámites documentarios?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1.11	13.83	0.95	7.31	0.79	24.00
	En desacuerdo	3.15	39.18	2.70	20.72	2.25	68.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.97	12.10	0.83	6.40	0.70	21.00
	De acuerdo	1.72	21.32	1.47	11.27	1.23	37.00
	totalmente de acuerdo	0.05	0.58	0.04	0.30	0.03	1.00
	Total	7.00	87.00	6.00	46.00	5.00	151.00

Fuente: elaboración propia

Tabla No 21

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	5	1.11	3.89	15.11	13.58
2	8	13.83	-5.83	33.96	2.46
3	1	0.95	0.05	0.00	0.00
4	8	7.31	0.69	0.47	0.06
5	2	0.79	1.21	1.45	1.83
6	1	3.15	-2.15	4.63	1.47
7	39	39.18	-0.18	0.03	0.00

8	2	2.70	-0.70	0.49	0.18
9	23	20.72	2.28	5.22	0.25
10	3	2.25	0.75	0.56	0.25
11	1	0.97	0.03	0.00	0.00
12	17	12.10	4.90	24.02	1.98
13	1	0.83	0.17	0.03	0.03
14	2	6.40	-4.40	19.34	3.02
15	0	0.70	-0.70	0.48	0.70
16	0	1.72	-1.72	2.94	1.72
17	22	21.32	0.68	0.47	0.02
18	2	1.47	0.53	0.28	0.19
19	13	11.27	1.73	2.99	0.27
20	0	1.23	-1.23	1.50	1.23
21	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
22	1	0.58	0.42	0.18	0.31
23	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
24	0	0.30	-0.30	0.09	0.30
25	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
					29.98

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

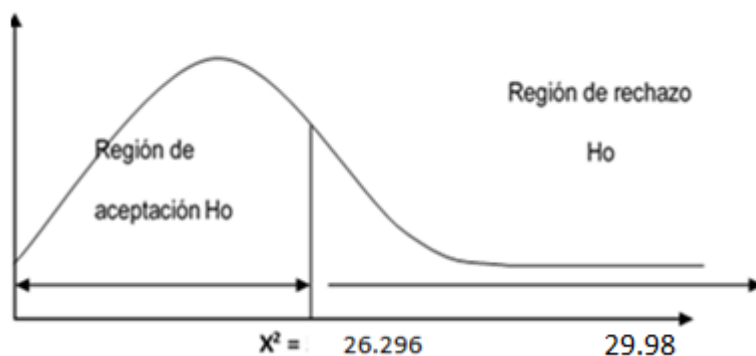
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico No 19

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 29.98, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La planificación no influye notablemente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La planificación influye notablemente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay”

b) Hipótesis Específicas.

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H1

Si la organización es la adecuada influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay.

Hipótesis Nula H0

Si la organización es la adecuada no influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay.

Tabla No 22

Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Específica

	Pregunta 13 ¿Cree usted que los empleados que atienden al público cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus interrogantes?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Pregunta 4 ¿Cree usted que la Agencia Agraria tiene una estructura orgánica que permite a los empleados realizar un óptimo trabajo?	Totalmente en desacuerdo	0	5	2	19	0	26
	En desacuerdo	0	24	5	30	8	67
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	11	0	10	0	22
	De acuerdo	0	16	6	12	1	35
	totalmente de acuerdo	0	0	0	1	0	1
	Total	1	56	13	72	9	151

Fuente: elaboración propia

Tabla No 23

Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica

		Pregunta 13 ¿Cree usted que los empleados que atienden al público cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus interrogantes?					
Pregunta 4 ¿Cree usted que la Agencia Agraria tiene una estructura orgánica que permite a los empleados realizar un óptimo trabajo?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.17	9.64	2.24	12.40	1.55	26
	En desacuerdo	0.44	24.85	5.77	31.95	3.99	67
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.15	8.16	1.89	10.49	1.31	22
	De acuerdo	0.23	12.98	3.01	16.69	2.09	35
	totalmente de acuerdo	0.01	0.37	0.09	0.48	0.06	1
	Total	1	56	13	72	9	151

Fuente: elaboración propia

Tabla No 24

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.17	-0.17	0.03	0.17
2	5	9.64	-4.64	21.55	2.24
3	2	2.24	-0.24	0.06	0.03
4	19	12.40	6.60	43.59	3.52
5	0	1.55	-1.55	2.40	1.55
6	0	0.44	-0.44	0.20	0.44
7	24	24.85	-0.85	0.72	0.03
8	5	5.77	-0.77	0.59	0.10
9	30	31.95	-1.95	3.79	0.12

10	8	3.99	4.01	16.05	4.02
11	1	0.15	0.85	0.73	5.01
12	11	8.16	2.84	8.07	0.99
13	0	1.89	-1.89	3.59	1.89
14	10	10.49	-0.49	0.24	0.02
15	0	1.31	-1.31	1.72	1.31
16	0	0.23	-0.23	0.05	0.23
17	16	12.98	3.02	9.12	0.70
18	6	3.01	2.99	8.92	2.96
19	12	16.69	-4.69	21.98	1.32
20	1	2.09	-1.09	1.18	0.57
21	0	0.01	-0.01	0.00	0.01
22	0	0.37	-0.37	0.14	0.37
23	0	0.09	-0.09	0.01	0.09
24	1	0.48	0.52	0.27	0.57
25	0	0.06	-0.06	0.00	0.06
					28.31

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

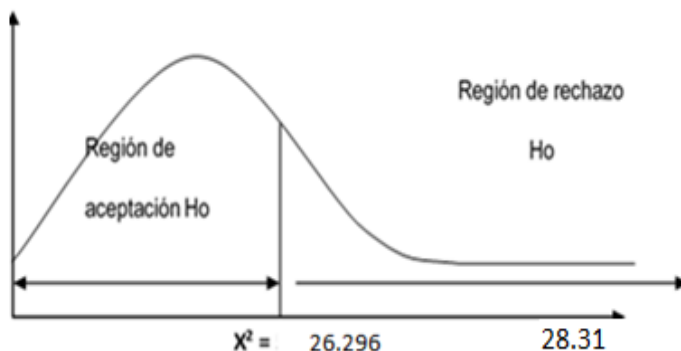
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico No 20

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 28.31, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): “Si la organización es la adecuada no influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): “Si la organización es la adecuada influye en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay”

c) **Hipótesis Específicas.**

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H1

El control influye significativamente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay.

Hipótesis Nula H0

El control no influye significativamente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay.

Tabla No 25

Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Específica

		Pregunta 17 ¿Considera usted que los empleados de la Agencia Agraria se interesan por resolver sus dudas?					
Pregunta 8 ¿Considera usted que la Agencia Agraria evalúa su desempeño constantemente para brindar un servicio profesional agradable?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0	27	1	2	0	30
	En desacuerdo	3	38	6	21	7	75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	4	0	5	0	9
	De acuerdo	1	22	1	12	0	36
	totalmente de acuerdo	0	0	0	1	0	1
	Total	4	91	8	41	7	151

Fuente: elaboración propia

Tabla No 26

Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Específica

		Pregunta 17 ¿Considera usted que los empleados de la Agencia Agraria se interesan por resolver sus dudas?					
Pregunta 2 ¿Considera Ud. que las condiciones de ruido, temperatura, iluminación, ventilación, etc. le permiten desempeñar su trabajo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.79	18.08	1.59	8.15	1.39	30
	En desacuerdo	1.99	45.20	3.97	20.36	3.48	75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.24	5.42	0.48	2.44	0.42	9
	De acuerdo	0.95	21.70	1.91	9.77	1.67	36
	totalmente de acuerdo	0.03	0.60	0.05	0.27	0.05	1
	Total	4	91	8	41	7	151

Fuente: elaboración propia

Tabla No 27

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.79	-0.79	0.63	0.79
2	27	18.08	8.92	79.58	4.40
3	1	1.59	-0.59	0.35	0.22
4	2	8.15	-6.15	37.77	4.64
5	0	1.39	-1.39	1.93	1.39
6	3	1.99	1.01	1.03	0.52
7	38	45.20	-7.20	51.82	1.15
8	6	3.97	2.03	4.11	1.03
9	21	20.36	0.64	0.40	0.02
10	7	3.48	3.52	12.41	3.57
11	0	0.24	-0.24	0.06	0.24
12	4	5.42	-1.42	2.03	0.37

13	0	0.48	-0.48	0.23	0.48
14	5	2.44	2.56	6.53	2.67
15	0	0.42	-0.42	0.17	0.42
16	1	0.95	0.05	0.00	0.00
17	22	21.70	0.30	0.09	0.00
18	1	1.91	-0.91	0.82	0.43
19	12	9.77	2.23	4.95	0.51
20	0	1.67	-1.67	2.79	1.67
21	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
22	0	0.60	-0.60	0.36	0.60
23	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
24	1	0.27	0.73	0.53	1.95
25	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
					27.21

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

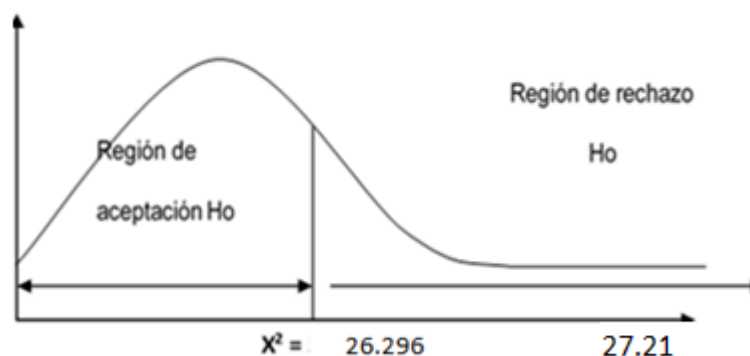
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico No 21

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 27.21, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “El control no influye significativamente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “El control influye significativamente en la calidad de servicio de la Agencia Agraria Islay”

d) Hipótesis General.

Hipótesis Alternativa H1

La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Agencia Agraria Islay.

Hipótesis Nula H0

La gestión administrativa no influye de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Agencia Agraria Islay.

Tabla No 28

Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	7	87	6	46	5	151
Pregunta 12	24	68	21	37	1	151
Pregunta 4	1	56	13	72	9	151
Pregunta 13	26	67	22	35	1	151
Pregunta 8	4	91	8	41	7	151
Pregunta 17	30	75	9	36	1	151
Total	92	444	79	267	24	906

Fuente: elaboración propia

Tabla No 29

Frecuencias Esperadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	15.33	74.00	13.17	44.50	4.00	151.00
Pregunta 12	15.33	74.00	13.17	44.50	4.00	151.00
Pregunta 4	15.33	74.00	13.17	44.50	4.00	151.00
Pregunta 13	15.33	74.00	13.17	44.50	4.00	151.00
Pregunta 8	15.33	74.00	13.17	44.50	4.00	151.00
Pregunta 17	15.33	74.00	13.17	44.50	4.00	151.00
Total	92	444	79	267	24	906

Fuente: elaboración propia

Tabla No 30

Chi cuadrada de la hipótesis general

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	7	15.33	-8.33	69.44	4.53
2	87	74.00	13.00	169.00	2.28
3	6	13.17	-7.17	51.36	3.90
4	46	44.50	1.50	2.25	0.05
5	5	4.00	1.00	1.00	0.25
6	24	15.33	8.67	75.11	4.90
7	68	74.00	-6.00	36.00	0.49
8	21	13.17	7.83	61.36	4.66
9	37	44.50	-7.50	56.25	1.26
10	1	4.00	-3.00	9.00	2.25
11	1	15.33	-14.33	205.44	13.40
12	56	74.00	-18.00	324.00	4.38
13	13	13.17	-0.17	0.03	0.00
14	72	44.50	27.50	756.25	16.99
15	9	4.00	5.00	25.00	6.25
16	26	15.33	10.67	113.78	7.42
17	67	74.00	-7.00	49.00	0.66
18	22	13.17	8.83	78.03	5.93
19	35	44.50	-9.50	90.25	2.03
20	1	4.00	-3.00	9.00	2.25
21	4	15.33	-11.33	128.44	8.38
22	91	74.00	17.00	289.00	3.91
23	8	13.17	-5.17	26.69	2.03
24	41	44.50	-3.50	12.25	0.28
25	7	4.00	3.00	9.00	2.25
26	30	15.33	14.67	215.11	14.03
27	75	74.00	1.00	1.00	0.01
28	9	13.17	-4.17	17.36	1.32
29	36	44.50	-8.50	72.25	1.62
30	1	4.00	-3.00	9.00	2.25
					119.95

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

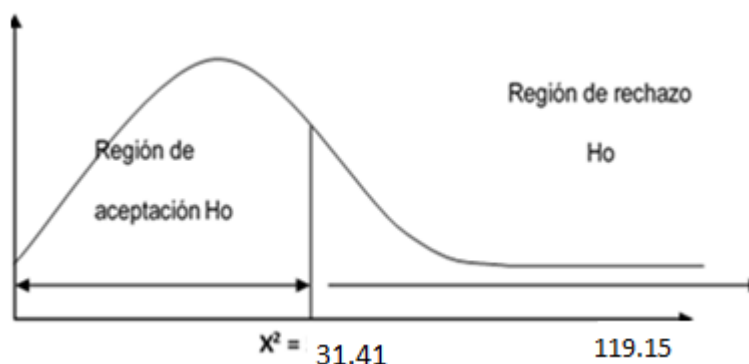
Chi cuadrado tabular

$X^2=31,41$

Gráfico No 22

Chi cuadrada de la hipótesis general

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 119.15, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “La gestión administrativa no influye de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Agencia Agraria Islay” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio al usuario en la Agencia Agraria Islay”

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. A partir de los estudios realizados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe una relación de dependencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Agencia Agraria Islay.

Los resultados tienen relación con lo que sostiene Tirado (2014) quien considera que la creación de un eficiente Sistema de Gestión de la Administración sirve de base para el desarrollo de las actividades programadas en las organizaciones incorporando nuevas herramientas de administración lo que contribuiría a ofrecer un servicio de calidad.

Esta información está de acuerdo con lo que en este estudio se halla.

2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa que indica que existe relación de dependencia entre la planificación y la calidad del servicio a los usuarios de la Agencia Agraria Islay.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Louffat (2015) quien señala que: la planificación sirve como guía y orientación del camino que desea seguir la empresa, permite que se pueda diagnosticar y recomendar las mejores alternativas administrativas para obtener un procedimiento sostenible y productivo en el tiempo que vaya de la mano con un servicio de calidad y satisfacción de los clientes.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la organización y la calidad del servicio a los usuarios de la Agencia Agraria Islay.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Koontz, Weihrich y Cannice (2012) que indican que en la organización se concretan las tareas y funciones, y se especifican las obligaciones de las autoridades y las relaciones entre los distintos puestos. Se elimina la duplicidad de funciones, ello permitiría que los empleados de la Agencia Agraria Islay brinden un óptimo servicio.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

4. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la tercera hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre el control y la calidad del servicio a los usuarios de la Agencia Agraria Islay.

Estos resultados guardan relación con lo que señalan Robbins y Coulter (2007) quienes definen el control como el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral, aplicando medidas correctivas para mejorar los servicios ofrecidos. Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se alcancen los objetivos, de esta manera se brindaría un servicio profesional y agradable. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

CONCLUSIONES

5. Se ha demostrado que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio brindado en la Agencia Agraria Islay, lo cual implica que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30)
6. Se ha demostrado que la planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio brindado en la Agencia Agraria Islay lo cual implica que la planificación se relaciona con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
7. Se ha demostrado que la organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio brindado en la Agencia Agraria Islay lo cual implica que la organización se relaciona con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24)
8. Se ha demostrado que, el control se relaciona positivamente con la calidad de servicio brindado en la Agencia Agraria Islay lo cual implica que el control se relaciona con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27)

RECOMENDACIONES

1. Reforzar el sistema de gestión administrativa, eso contribuye en la aplicación de técnicas administrativas para un desarrollo eficiente cuyos resultados se evidenciarán en la satisfacción de los usuarios. Es necesario fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por parte del personal de la Agencia Agraria Islay, considerando hacer evaluaciones sobre la satisfacción del usuario a través de la metodología de cuestionarios o utilizando un buzón de sugerencias para tomar medidas correctivas y mejorar la calidad de la atención brindada.
2. Desarrollar una correcta planificación administrativa, esto sirve como guía y orientación, se debe tomar en cuenta la misión, visión y objetivos de la Agencia Agraria, de tal manera que se pueda diagnosticar y recomendar las mejores alternativas administrativas para obtener un procedimiento sostenible y productivo en el tiempo. Así también, se recomienda enriquecer las estrategias y políticas que ayuden con el cumplimiento de los objetivos.
3. Realizar un ordenamiento interno en la Agencia Agraria que vaya acorde con su planificación estratégica, es necesario precisar las funciones de cada empleado de acuerdo con las líneas de autoridad, y distribuir las tareas conforme a los niveles de jerarquía definidos en la estructura orgánica, así también, es de vital importancia hacer una mejora en el manual de procesos con ello se conseguiría una prontitud en los trámites administrativos.
4. Llevar un adecuado control contribuirá a que la Agencia Agraria Islay pueda corroborar la efectividad de su gestión, determinar y analizar las causas que afectan el desempeño y evitar que se repitan, también ayudará a establecer medidas para anticipar errores en cuanto a los servicios ofrecidos, fomentando un fortalecimiento de la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J., & Vargas, J. (2010). *Servicio al cliente*. México: Conductittan.
- Aldana, L., Álvarez, M., & Bernal, C. (2011). *Administración por calidad*. Colombia: ALFAOMEGA.
- Baldeos, Y. (2015). *La gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Lima. (tesis de pregrado)*. Universidad José Fautino Sanchez Carrión, Huacho, Perú.
- Calero, J. (2015). *Gestión Administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad de Huaral en el año 2015. (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huacho, Perú.
- Campos, S., & Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios en el año 2011. (Tesis de grado)*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.
- Carvajal, M. (2001). *Técnicas del servicio al cliente*. Colombia: INCAP.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración del proceso administrativo*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Decenzo, S. R. (2002). *Fundamentos de la Administración*. México: Pearson.
- Denton, K. (1989). *Calidad en el servicio a los clientes*. España: Gulf Publishing Company.
- Esquivel, N., & Huamaní, D. (2015). *Gestión Administrativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián - Cusco 2015. (Tesis pregrado)*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. México: Cengage Learning.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad y productividad*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración*. México: Mc Graw Hill Educación.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México DF: Mc Graw Hill.

Loja, M. (2010). *Diseño de un modelo de Gestión Administrativa para la empresa "El Agroganadero"*. (tesis de grado). Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Samborondón, Ecuador.

Louffat, E. (2015). *Administración, fundamentos del proceso administrativo*. Argentina: Cengage Learning.

Maldonado, J. (2018). *Fundamentos de la calidad total*. Edición Virtual.

Molina, A. (2014). Manual de servicio al cliente.

Munch, L. (2010). *ADMINISTRACION gestion organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson.

Ortiz, C. (2011). *Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de servicio del hotel Andino Real de la ciudad de Ambato*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Quimí, R. (2016). *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos Ecuador C.D.E. E.P., del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La libertad , Ecuador.

Reyes, A. (2004). *Administración Moderna*. México DF: Limusa.

Reyes, T. (2015). *Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná, periodo 2013*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná, Ecuador.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson.

Tirado, K. (2014). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad-Trujillo. (Tesis de Pregado)*. Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco, Perú.

Tola, I. (2015). *Influencia de la Gestión Administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno. (Tesis de pregrado)*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

Valls, W., Román, V., & Chica, C. (2017). *La calidad del servicio*. Ecuador: Mar Abierto.

Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio*. Colombia: Ecoe Ediciones.

ANEXOS

ANEXO N° 01

No

ENCUESTA

Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “La Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Agencia Agraria Islay del Gobierno Regional de Arequipa”. a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

Cuestionario

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted cree que la Agencia Agraria cumple con su visión brindando un servicio de calidad?	1	2	3	4	5
2	¿Usted cree que el servicio que ofrece la Agencia Agraria va en relación con la misión establecida?	1	2	3	4	5
3	¿Cree usted que la Agencia Agraria cuenta con objetivos claros para una eficiente atención en los trámites documentarios?	1	2	3	4	5
4	¿Cree usted que la Agencia Agraria tiene una estructura orgánica que permite a los empleados realizar un óptimo trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que la Agencia Agraria tiene una óptima distribución del trabajo para que usted sea atendido con más celeridad?	1	2	3	4	5

6	¿Considera usted que la Agencia Agraria dispone de un manual de procesos para mejorar su organización y servicios?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que los empleados están cumpliendo con sus funciones de manera eficiente?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que la Agencia Agraria evalúa su desempeño constantemente para brindar un servicio profesional agradable?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la Agencia Agraria aplica medidas correctivas para mejorar el servicio y la información que brinda?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que los empleados de la Agencia Agraria responden a sus preguntas con prontitud?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que la información que brindan las distintas áreas es oportuna a las preguntas que usted realiza?	1	2	3	4	5
12	¿Cree usted que los empleados de la Agencia Agraria tienen disposición para responder sus dudas?	1	2	3	4	5
13	¿Cree usted que los empleados que atienden al público cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus interrogantes?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que el servicio brindado por los empleados de la Agencia Agraria es profesional?	1	2	3	4	5
15	Al solicitar información, ¿Usted siente que es atendido con una comunicación accesible?	1	2	3	4	5
16	Al ser atendido en las instalaciones de la Agencia Agraria, ¿usted recibe un trato respetuoso y amable?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que los empleados de la Agencia Agraria se interesan por resolver sus dudas?	1	2	3	4	5
18	Al solicitar información, ¿Ha sentido usted que los empleados le transmiten confianza?	1	2	3	4	5