

# recimundo

Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento

**DOI:** 10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131

**URL:** <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1633>

**EDITORIAL:** Saberes del Conocimiento

**REVISTA:** RECIMUNDO

**ISSN:** 2588-073X

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Artículo de Investigación

**CÓDIGO UNESCO:** 5909.01 Gestión Administrativa

**PAGINAS:** 120-131



## Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio

Administrative management and its impact on service quality

A gestão administrativa e o seu impacto na qualidade do serviço

**Diana Katuska Peña Ponce<sup>1</sup>; Marilú Raquel Sánchez Chancay<sup>2</sup>; Lisbeth Thais Sancan López<sup>3</sup>**

**RECIBIDO:** 25/01/2022 **ACEPTADO:** 15/02/2022 **PUBLICADO:** 03/06/2022

1. Docente en Administración de Empresas; Facultad de Ciencias Económicas; Universidad Estatal Del Sur De Manabí; Jipijapa, Ecuador; [diana.pena@unesum.edu.ec](mailto:diana.pena@unesum.edu.ec);  <https://orcid.org/0000-0001-6658-633X>
2. Estudiante en Administración de Empresas; Facultad de Ciencias Económicas; Universidad Estatal Del Sur De Manabí; Jipijapa, Ecuador; [sanchez-marilu1196@unesum.edu.ec](mailto:sanchez-marilu1196@unesum.edu.ec);  <https://orcid.org/0000-0001-8654-8859>
3. Estudiante en Administración de Empresas; Facultad de Ciencias Económicas; Universidad Estatal Del Sur De Manabí; Jipijapa, Ecuador; [sancan-lisbeth3354@unesum.edu.ec](mailto:sancan-lisbeth3354@unesum.edu.ec);  <https://orcid.org/0000-0002-5481-7169>

### CORRESPONDENCIA

Diana Katuska Peña Ponce

[diana.pena@unesum.edu.ec](mailto:diana.pena@unesum.edu.ec)

**Jipijapa, Ecuador**

## RESUMEN

Los clientes en la actualidad buscan el mejor servicio, motivo por el cual se ha desarrollado la investigación en la cooperativa denominada 15 de febrero del cantón 24 de Mayo, a fin de dar a conocer las ventajas que posee el hecho de brindar a los usuarios un buen servicio, lo que beneficiaría a esta institución. La investigación permitió explorar determinantes que pueden coadyuvar a la asociación a plantear alternativas favorables para la mejora sustantiva de las actividades que desarrollan. En este proceso, se consideró el método cualitativo, apoyándose en la técnica de entrevista, misma que se realizó a los encargados de la cooperativa, asimismo se empleó el método de la encuesta, siendo aplicada a socios y clientes, por otra parte, también se utilizó el método bibliográfico, que oriento a sentar las bases teóricas científicas que respaldan este trabajo. Entre los principales resultados destaca el hecho que resulta imperiosa la necesidad de forjar bases sólidas en cuanto a la gestión administrativa la misma que aportará a la consolidación de la cooperativa; en otro aspecto se recalca la opinión de los usuarios quienes subrayan la necesidad que los servicios ofertados por esta empresa sean promocionados por medio de las redes sociales o plataformas de comunicación que permita acceder a la misma.

**Palabras clave:** Asociación, Calidad, Administración, Crecimiento.

## ABSTRACT

Customers today are looking for the best service, which is why research has been developed in the cooperative called February 15 of the May 24th canton, in order to publicize the advantages of providing users with a good service, which would benefit this institution. The research allowed us to explore determinants that can help the association to propose favorable alternatives for the substantive improvement of the activities they develop. In this process, the qualitative method was considered, relying on the interview technique, which was carried out on those in charge of the cooperative, the survey method was also used, being applied to partners and clients, on the other hand, it was also used the bibliographic method, which I guide to lay the scientific theoretical foundations that support this work. Among the main results, the fact that it is imperative to forge solid foundations in terms of administrative management, which will contribute to the consolidation of the cooperative, stands out; In another aspect, the opinion of users is emphasized, who underline the need for the services offered by this company to be promoted through social networks or communication platforms that allow access to it.

**Keywords:** Association, Quality, Administration, Growth.

## RESUMO

Os clientes procuram hoje o melhor serviço, razão pela qual foi desenvolvida investigação na cooperativa chamada 15 de Fevereiro do cantão de 24 de Maio, a fim de divulgar as vantagens de fornecer aos utilizadores um bom serviço, o que beneficiaria esta instituição. A investigação permitiu-nos explorar determinantes que podem ajudar a associação a propor alternativas favoráveis para a melhoria substancial das actividades que desenvolvem. Neste processo, foi considerado o método qualitativo, contando com a técnica de entrevista, que foi realizada com os responsáveis da cooperativa, foi também utilizado o método de inquérito, sendo aplicado aos parceiros e clientes, por outro lado, foi também utilizado o método bibliográfico, que oriento para lançar as bases teóricas científicas que suportam este trabalho. Entre os principais resultados, destaca-se o facto de ser imperativo forjar bases sólidas em termos de gestão administrativa, que contribuirão para a consolidação da cooperativa; Num outro aspecto, destaca-se a opinião dos utilizadores, que sublinham a necessidade de promover os serviços oferecidos por esta empresa através de redes sociais ou plataformas de comunicação que permitam o acesso à mesma.

**Palavras-chave:** Associação, Qualidade, Administração, Crescimento.

## Introducción

La gestión administrativa según (Chiavenato, 2006), es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos. Aunque, Por otra parte, La calidad de servicio según (Kotler, 1997) “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

La capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas.

En efecto, en la gestión administrativa se aplican diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización. El uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persigue la empresa. Es decir, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos. Por ello todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Estas funciones son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control.

Además, la gestión administrativa permite mediante la conducción racional de tareas,

esfuerzos y recursos prevenir problemas futuros y sobre todo lograr la consecución de resultados favorables para la empresa.

Chiavenato (2002), define claramente a la organización como la función administrativa con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o departamentos y la asignación de los recursos necesarios a los equipos o departamentos. Este autor concibe a la organización en un espacio en el cual no solo tiene valor lo tangible, porque en esta nueva era existe una apertura a la creación, de forma tal que al observar la evolución de la teoría administrativa se percibe un cambio de enfoque, de forma, un perfeccionamiento al abordar a la organización, su operación y funcionalidad.

Según Mendoza Briones (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

El proceso administrativo según, Cruz & Jiménez (2013), es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos problemas de organización, dirección y la solución a esto es tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros, para poder hacer del proceso lo menos trabado posible.

En este contexto, en la cooperativa 15 de febrero se reflejan algunas actividades que no han dado un resultado positivo para que la cooperativa consiga el objetivo deseado. Por ello el objetivo de este trabajo es destacar la importancia de la gestión administrativa para el aprovechamiento y maximización de los recursos de este negocio, de manera tal que ésta comience a gestionar su administración de una manera en las que reemplacen actividades no funcionales a funcionales. Ya que, el limitado uso de herramientas administrativas, han tenido una repercusión negativa en la administración y

por ende afecta al momento de captar clientes, esto originado por la falta de una labor eficaz y eficiente. En lo referente a la calidad de servicio tuvo una declinación provocada por la pandemia actual (Covid-19); según lo aportado, se tuvo que tomar medidas distintas a las que usualmente estaba acostumbrado el personal y los clientes; tales inconvenientes no detuvieron a la asociación, los cuales comenzaron a realizar los cambios correspondientes para que sigue siendo un servicio de preferencia para la comunidad.

En resumen, se puede plantear, que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados.

Finalmente, el trabajo pretende realizar una valoración de la relación que existe entre la forma en la que se gestiona la administración de la asociación y la calidad de servicio ofertado a los clientes.

### Desarrollo

#### La gestión administrativa

Gestión o administración para (Robbins y Coulter, 2005), se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión.

La gestión administrativa es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa. La importancia que tiene la gestión administrativa en una empresa y cómo una mala gestión puede suponer elevados costes para la empresa, así como una bue-

na gestión reducir los costes y agilizar los procesos. Hay procesos administrativos en empresas que son una auténtica pesadilla para sus empleados y proveedores (Deusto, 2021).

Por tanto, la gestión administrativa es la acción que se realiza para la consecución de algo; es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos. Las cooperativas de transporte se han dedicado básicamente a movilizar pasajeros hacia su destino, sin preocuparse de la satisfacción de los usuarios de los servicios de transporte, y de la adecuada gestión administrativa y financiera para el uso eficiente de los recursos, para alcanzar niveles de ingresos aceptables para sus socios, como medio de lograr un mejor nivel de vida personal y social, lo cual se puede lograr a través de fijación objetivos y estrategias administrativas.

Constituye un factor clave dentro de las organizaciones pues sirve como eje fundamental en la ejecución de actividades o funciones que destinan las empresas para alcanzar objetivos propuestos y lograr el éxito empresarial, sin embargo, al existir una inadecuada gestión y toma de decisiones puede llevar al fracaso organizacional.

La toma de decisiones es uno de los factores claves en la gestión empresarial. En las decisiones empresariales no solo se tienen en cuenta las circunstancias internas y externas del entorno organizacional, sino también, el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, el estilo de dirección, la inteligencia del negocio, entre otros.

Es normal que las empresas se enfrenten de manera cotidiana a la disyuntiva de tener que tomar decisiones; Batstone & Pheby (1996), definió el concepto de decisión como “un corte entre el pasado y el futuro”, que supuso una alternativa para hacer frente a la incertidumbre. Otros teóricos en cambio sostienen que es “la elección entre varias alternativas posibles”.

El liderazgo es la función que ejerce una persona y la distingue del resto y es capaz de tomar decisiones para un grupo, o una organización; la labor del líder consiste en establecer objetivos y tratar que los subordinados trabajen por alcanzarlos; e incluye un conjunto de habilidades y capacidades, que hacen que la persona sea apta para ejercer tareas como líder.

Palomo Vadillo (2013), en una de sus reflexiones plantea “cuando tomes la decisión de ser un líder verdaderamente responsable y empoderado, será algo visceral”. Lo sentirás tanto, como aquellos a quienes líderes, alguno de sus análisis lo refiere, en lo que él llama el contrato de liderazgo, que tiene cuatro términos y condiciones.

### **Razones para necesitar una buena gestión administrativa**

Con el paso del tiempo, la gestión administrativa se ha convertido en un arma poderosa y muy necesaria para cualquier empresa. Realizar una buena implica importantes beneficios para el negocio, como bien saben aquellos que optan por dedicarse al ámbito empresarial. (Linkia, 2019)

**Ganancias de la empresa** En primer lugar, se ocupa de mantener en buen estado de salud las ganancias de la compañía. Y es que, si no existiera un control de gastos ni una intención de reducir las pérdidas, el negocio probablemente se iría a pique. Eso no es así con la labor de la gestión administrativa, encargada de organizar todas las áreas de la empresa, incluso el departamento financiero, donde es más fácil manejar el flujo de caja.

**Evitar duplicidades** Del mismo modo se centraliza la información importante a nivel administrativo y se evita la existencia de duplicidades y, por ende, de que haya un cierto descontrol empresarial. Esto supone también que se disminuya el número de errores que pudieran producirse al tener que enviar la información a otro departamento. Para que esto sea posible es preciso utilizar un

buen sistema de gestión al que solo unos pocos tengan acceso y posibilidad de editarlo.

A por los objetivos de la empresa Cuando uno empieza un negocio siempre persigue una serie de objetivos. En general, suelen ir enfocados a captar más fondos empresariales y obtener ejercicio a ejercicio mejores resultados. Esto se puede conseguir con una buena gestión administrativa, puesto que ésta pretende implantar cada vez más procesos eficientes en la compañía enfocados, principalmente, a la consecución de dichos objetivos.

**Clientes y empleados más satisfechos** A través de la gestión administrativa es posible obtener procesos más eficientes que redunden en la calidad y en los tiempos, lo que permite que los clientes tengan sus necesidades atendidas y superadas. La relación con ellos también puede volverse más próxima para comprender mejor sus necesidades y tener productos y servicios que puedan suplirlas. Y en cuanto a los trabajadores, si se consigue lo anterior, también estarán más satisfechos al percibir que ya no hay un desgaste tan grande y una pérdida de energía en tareas irrelevantes. Se sentirán más valorados dentro de la organización.

### **Decisiones basadas en resultados**

Parece cosa del cine, pero no lo es. Las empresas acostumbran a tener reuniones semanales con sus empleados para ir tomando decisiones sobre la marcha. El problema reside en cómo se adoptan las decisiones. A partir de ahora se pueden adoptar distintos planteamientos para el futuro empresarial basándose en los resultados obtenidos. Esto quiere decir que, como ha habido seguimiento de todo lo que está sucediendo, hay registros de ello. Y en base a estos registros se consiguen tomar mejores decisiones mediante el análisis de los escenarios anteriores, presentes y de la planificación a futuro.

### **Sin planificación no hay buena gestión**

Hay algo indudable y es que sin planificación no hay buena gestión administrativa. La planificación empresarial es en última instancia la que determina todas las directrices que la organización necesita seguir para obtener el éxito deseado. Por eso, es fundamental que los objetivos estratégicos estén muy bien definidos y estén bien claros para todos los empleados y distintos colaboradores de la empresa.

### **La calidad de servicio**

Calidad: “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Alvarez, 2006)

Servicio: “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008)

La calidad de servicio según (Kotler, 1997) “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” según otro autor considera que, “Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión”. (Cardozo, 2021)

### **¿Por qué es importante brindar un buen servicio al cliente?**

Para comprender cuál es la importancia de la atención al cliente, debes conocer la teoría del consumidor: cómo se crean las necesidades, cómo se cumplen las expectativas y qué gatillos mentales están detrás

de cada decisión de compra. Aquí te mostramos unas características que (Silva D., 2020) considera importantes para mejorar la calidad de servicio de tu negocio:

Mostrar empatía. La empatía consiste en colocarse en “los zapatos” del otro. Esta cualidad permite un entendimiento más profundo de las necesidades del cliente y te dará el impulso necesario para brindarle la mejor experiencia. Sea responder una consulta con rapidez y eficiencia o conseguir la ayuda de un experto para resolver problemas más complejos, este tipo de actitud logrará que ganes la aprobación y lealtad de tu cliente.

Agilidad en el servicio. Ya establecimos que uno de los aspectos más valorados por los clientes es la agilidad de respuesta. Existen hoy varias herramientas para atender a tu cliente en tiempo real. Una de ellas es la automatización; el uso de chatbots ya es popular entre los servicios de atención al cliente que ofrecen atención de buena calidad.

Experiencia personalizada. Las empresas que almacenan datos de sus clientes están en condiciones de brindar una experiencia personalizada. Y eso es exactamente lo que esperan generaciones de clientes

Servicio humanizado. “los clientes quieren tener simultáneamente la calidez de la comunicación humana y la velocidad y eficacia de un servicio automatizado”. La buena noticia es que existen herramientas para conseguir un equilibrio entre ambos.

Anticipar problemas y convertirlos en oportunidades. Si tu equipo está capacitado para lidiar con lo inesperado y tiene un buen conocimiento de los procesos y productos de la compañía, es más fácil enfrentar y anticipar problemas recurrentes. Recibir quejas nunca es bueno, especialmente en entornos públicos como las redes sociales. Convierte situaciones incómodas en oportunidades para mejorar el servicio que ofrecen. Realiza encuestas de opinión y conoce

exactamente cómo te evalúan tus clientes. Esos datos son muy valiosos para crear estrategias de fidelización y llevar la atención que brindas a un nivel superior.

### **Los trabajadores y la atención al cliente**

En una organización dirigida al cliente, ésta constituye la base para definir el negocio, que existe para brindarle sus servicios y atender sus necesidades. De esta forma, el personal responsable de su atención se convierte en un elemento fundamental para conseguir este objetivo. Los directivos de las organizaciones deben estimular y ayudar a los empleados para que mantengan su atención centrada en las necesidades del cliente, logrando que adquieran un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que infundan en los clientes el deseo de contar su experiencia a otras personas y de volver por la empresa. El propósito de la organización dirigida hacia el cliente es ser el soporte de los esfuerzos que debe realizar los empleados para cumplir con la calidad de servicio exigida. Las personas aportan la diferencia, es decir, el factor humano es el recurso más importante.

### **Coste de no dar calidad al cliente**

El coste de mantener a un cliente suele ser menor que el coste de conseguir un cliente nuevo. De acuerdo con este hecho las empresas realizan un esfuerzo en sus inversiones para garantizar la calidad que ofrecen a sus clientes. Además, un cliente satisfecho se convierte en la estrategia de promoción más efectiva para una empresa ya que los comentarios de un cliente fidelizado a sus amigos, conocidos y familiares atraen a potenciales clientes que cuentan con referencias de excelencia en el servicio. Sin embargo, aquellas empresas que no poseen una política efectiva de calidad en la atención al cliente pueden encontrarse con costes efectos que incluyen aquellos gastos que debe afrontar la empresa por no satisfacer los márgenes de calidad adecuado. Otros son los costes de oportunidad, que hacen referencia a aquellos ingresos que la empresa

no recibe por haber incumplido los niveles de calidad adecuados.

### **Antecedentes de la cooperativa**

Con estos antecedentes, se destaca que la cooperativa de taxis "15 de febrero" del cantón 24 de Mayo fue fundada el 20 de septiembre de 1967, oferta un servicio de tipo ejecutivo que trata de llevar a los pasajeros de un terminal a otro, actualmente enfrenta una fuerte competencia, a pesar de ello cuenta con unidades renovadas y edificio propio, pero por causas originadas por la pandemia por covid 19 desmejoró las ventas, sin embargo, actualmente las actividades se han reactivado. Cabe destacar, que entre los aspectos internos se subraya el hecho de que carecen de precisión técnica y científica, lo cual limita la gestión administrativa de la organización, y por consiguiente el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Por lo tanto es necesario que quienes estén al frente de este negocio revisen las aristas básicas de la gestión administrativa, dado que es un proceso mediante el cual la organización adquiere o fortalecen habilidades, destrezas, por el cual, consolidan el manejo eficiente de los recursos, la innovación, los procesos, de tal manera que contribuyen al crecimiento sostenible de la empresa. Por otro lado, se plantea, que es un concepto integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano.

Finalmente, se observa que, ante este panorama no tan alentador, los socios de la cooperativa tienen el objetivo de aprovechar con las potencialidades y recursos con los que cuenta para hacer frente a los problemas internos y externos a los que se enfrenta la empresa y de esta forma lograr establecer las bases para su fortalecimiento.

### Materiales y métodos

Para la recolección de la información se utilizó la siguiente metodología: En primer lugar se elaboró una guía de trabajo para seleccionar y registrar de acuerdo a las variables de estudio el contenido de fuentes bibliográficas, para lo cual fue necesario el respaldo del método bibliográfico, con el cual se pudo indagar y recolectar información provenientes de fuentes como artículos científicos, informes estadísticos y libros digitales que permitieron la fundamentación teórica de las bases de este trabajo.

Para el desarrollo del trabajo fue útil el empleo de la investigación documental y descriptiva que analiza información escrita sobre el tema objeto de estudio y también el enfoque cualitativo, el cual se basa en la recolección y análisis de datos provenientes de fuentes primarias de información, en este caso en particular, de los negocios del cantón. Entre las fuentes secundarias destacan artículos, tesis, informes técnicos, folletos, las cuales se seleccionaron acorde a la pertinencia con el tema de estudio. Una de las técnicas utilizadas para obtener datos primarios fue la aplicación del método de la encuesta, dirigido al gerente de la cooperativa de taxis 15 de febrero y a los usuarios de la misma.

### Resultados y discusión

A partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de información se han obtenido los siguientes resultados.

Actualmente la cooperativa cuenta con veintiocho unidades, tiene establecida la misión y visión, cubre los gastos operativos y administrativos a partir de las aportaciones de los socios, indican que la competencia es fuerte, y que poseen debilidades en lo relacionado a la gestión administrativa, por varias causas entre las que destacan el limitado conocimiento técnico científico en el área administrativa, de marketing y de capacidades de liderazgo lo que repercute de forma negativa al momento de

tomar decisiones y en la consecución de los objetivos planteados no consiguiendo la consolidación de la institución a pesar de que ya lleva varios años en el mercado de la transportación. Entre los aspectos positivos destacan la infraestructura propia, la modernización de las unidades, los valores institucionales establecidos, servicio personalizado y la predisposición de los socios por trabajar por el engrandecimiento de la institución. (Anzola, 2002) indica que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realizan en la coordinación de esfuerzo de un grupo, es decir la manera eficaz de alcanzar los objetivos planteados por la organización con ayuda del recurso humano tomando en cuenta las labores esenciales como los son la planeación, organización, dirección y control, por lo que es imprescindible que las autoridades de esta institución realicen esfuerzos significativos para solventar las falencias en cuanto a este aspecto de vital importancia para la empresa, dado que el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, también incluye la imagen y reputación del mismo.

A continuación se detallan los resultados derivados de la aplicación de la encuesta dirigida a los clientes de esta empresa.

**Tabla 1.** Calidad de servicio.

Ítem	Detalle	Porcentaje
Bueno	16	80%
Regular	4	20%
Pésimo	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Se observa que el 80% de los usuarios de la cooperativa 15 de febrero califica la calidad del servicio como Buena, el 20% como Regular, esto quiere decir que existe una idea diferente de la calidad del servicio en la institución.

**Tabla 2.** Atención de parte de la cooperativa 15 de febrero.

Ítem	Detalle	Porcentaje
Bueno	17	85%
Regular	3	15%
Pésimo	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Se aprecia en la tabla 2 que el 87 % de los usuarios encuestados opina que la atención al usuario es buena, mientras que el 15% regular, aunque mantiene la mitad de las opiniones favorables se debe aumentar el nivel de atención al usuario ya que es lo más importante para una institución de este sistema de servicios.

**Tabla 3.** Atención de parte de la cooperativa 15 de febrero.

Ítem	Detalle	Porcentaje
Si	16	80%
No	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

En la tabla 3 se puede observar que el 80% de los usuarios opina que se debe mejorar el servicio, esto incluye en la calidad, la atención el tiempo, etc. y un 20% opina que no, en toda institución la calidad del servicio es la carta de presentación con esto se satisface al usuario.

**Tabla 4.** Valores que la cooperativa ofrece a los usuarios.

Ítem	Detalle	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Según los datos en la encuesta el 100% de los usuarios de la cooperativa de taxi 15 de febrero nos dicen que si están conforme con los valores para ser uso del taxi.

**Tabla 5.** Satisfacción con la seguridad del servicio.

Ítem	Detalle	Porcentaje
Si	19	95%
No	1	5%
Total	20	100%

La tabla 5 muestra que el 95% de los usuarios opina que si están satisfecho con la seguridad que brinda el servicio de taxi, esto incluye en la calidad, y un 5% opina que no está satisfecho con la seguridad que brinda el servicio.

**Tabla 6.** ¿Recibe usted buen trato en el transcurso del tiempo que hace uso de la unidad de taxi?

Ítem	Detalle	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

La tabla 6 expone que el 100% de los usuarios están conforme con el buen trato que reciben en el transcurso del tiempo que hace uso de la unidad de taxi.

**Tabla 7.** ¿Es usted atendido con amabilidad al momento de abordar una unidad de taxi?

Ítem	Detalle	Porcentaje
Siempre	17	85%
Algunas Veces	3	15%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Se aprecia en la tabla 7 que el 85 % de los usuarios encuestados opina que siempre son atendidos con amabilidad al abordar la unidad, mientras que el 15% algunas veces.

**Tabla 8.** Uso de plataformas o redes sociales

Ítem	Detalle	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

El 100% de los participantes de este trabajo, indicaron que les gustaría que la cooperativa cuente con plataformas o el uso de redes sociales para optimizar el servicio, esto constituye un elemento innovador que favorecería la calidad del servicio ofertado por la cooperativa, dado que en la actualidad de las tecnologías de la información abren muchos espacios a los negocios optimizando tiempo y recursos.

## Discusión

Como se puede observar el 85% de los usuarios del servicio de la cooperativa, expresa que se encuentra satisfecho con el servicio ofertado por la misma, a pesar de las limitantes internas en lo referente al proceso de gestión administrativa. Es evidente que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio, al respecto Chambilla (2017) acota que existe la necesidad de mejorar el tema organizacional si existe debilidad en general en la aplicación del proceso administrativo, sobre todo en la fase de planificación si se desea resolver los problemas a nivel organizacional y por ende lograr la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad.

Desde el punto de vista académico y empresarial, las tendencias actuales están encaminadas a generar un nivel de calidad alto en los servicios, lo cual es sinónimo de competitividad y posicionamiento en el mercado. Es por ello que hoy en día, se trabaja en buscar la calidad en el servicio, logrando así: la diferenciación entre los competidores, una mayor productividad en el proceso de servicio, el incremento en la satisfacción del cliente, el aumento de la moral de los empleados, la mejora de su administración y mejores relaciones laborales; englobando estos aspectos como una ventaja competitiva en el mercado (Fraser, Watanabe, & Hvolby, 2013)

Una vez acotada esta definición se pudo definir que para que un negocio prospere tiene que optar con indicador base según (Del Alcazar Ponce) donde indica que la base de clientes es del 100% la misma que debe dividirse en, satisfechos 70%, insatisfechos 30%. Entre los que se quejan abarcan un 10% y los que no aportan quejas un 90% esto aproxima más o menos el total de la investigación.

Se reconoce que a pesar de que los porcentajes dados por dicho autor a comparación con los de la cooperativa no están

para nada mal en su forma de dar servicio, pero si se debe tomar en cuenta otros puntos fundamentales para mejorar la gestión administrativa de su negocio ya que de esta se desprende como obtendrá mejoramiento en su calidad, a pesar de que los resultados no son desfavorables tienen que continuar en constante innovación para obtener la máxima satisfacción del cliente. (Quiñones Velasquez, 2021) aporta que la globalización ha producido cambios en todos los ámbitos, y en especial en el seno de las organizaciones, quienes se esfuerzan por implementar mecanismos que les permitan dar respuesta a los retos de su entorno, fundamentalmente por el alto grado de competencia, situación que les impulsa a buscar estrategias en todas sus áreas, mejoras tecnológicas, organizacionales, gerenciales, financieras, de mercadotecnia, entre otras.

## Conclusiones

Para que un negocio tenga una buena administración se deben utilizar herramientas que ayuden a agilizar el proceso de trabajo. La gestión administrativa es un objeto clave para que la asociación cumpla con los objetivos planteados, una vez que se implementa una estrategia se puede realizar la debida ejecución y potencialización del servicio y de la misma manera ayuda a contribuir en su calidad.

Se realizó un estudio con base en el método documental y descriptivo, el método bibliográfico ayudo mucho en la aportación de determinantes colaborativas en la investigación, también hubo un acercamiento cualitativo, mediante entrevista que fue tomada al gerente de la asociación para conocer con qué tipo de sistema administrativo se ha estado manejando, se realizó encuestas a los ciudadanos para saber la calidad de servicio que está dando la cooperativa. Los datos obtenidos dieron como resultado que hacen falta agilizar su gestión administrativa a fin de mejorar la calidad de servicio.

Cada negocio debe tomar en cuenta la utilización de herramientas administrativas que

permitan hacer frente a la competencia, así como el uso de las tecnologías de la información para innovar el servicio ofertado y que este sea de calidad. Un buen servicio va de la mano de una adecuada gestión administrativa, ya que esta permite coordinar, controlar y dirigir las actividades de forma oportuna y eficiente en aras de una óptima utilización de recursos.

### Bibliografía

- Del Alcazar Ponce, J. (s.f.). MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE. Artículos, Management. Obtenido de <https://blog.formaciongerencial.com/medicion-de-calidad-del-servicio-al-cliente/>
- Robbins y Coulter . (2005). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>
- Silva, D. (26 de junio de 2020). Blog de zendesk. Obtenido de Características del buen servicio al cliente: cómo garantizar la mejor experiencia: <https://www.zendesk.com.mx/blog/caracteristicas-buen-servicio-al-cliente/>
- Alvarez. (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. (Primera edición ed.). Editorial. España. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Bon. (2008). Gestión de Servicios. . Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). zenvia. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Chiavenato. (2006). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>
- Deusto. (1 de febrero de 2021). deustoformacion. Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Fraser, k., Watanabe, C., & Hvolby, H. (2013). Commitment to service quality in automotive dealerships: results from an australian pilot study. Journal of services, 13(.
- Linkia. (15 de septiembre de 2019). ¿Qué es la gestión administrativa y por qué es tan importante? Obtenido de <https://linkiafp.es/blog/gestion-administrativa-que-es-importancia/>
- Quiñones Velasquez, J. (2021). Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Lima, Peru.
- Silva, D. d. (15 de abril de 2020 ). Content & SEO Associate. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/cual-es-la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
- Welsh, Hilton y Gordon . (2005). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>

### CITAR ESTE ARTICULO:

Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. RECIMUNDO, 6(suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

