

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA NOTARIA HUGO MAXIMILIANO SALAS ZÚÑIGA DEL DISTRITO DE MALA – 2022

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE AT THE NOTARY OFFICE HUGO MAXIMILIANO SALAS ZÚÑIGA IN THE DISTRICT OF MALA

MALA, 2022

Gonzalo Alfredo Gutierrez
Chambergo
Alexis Jahir Puma Francia
Universidad Nacional de Cañete
Lima, Perú

RESUMEN

La presente investigación fue realizada con el objetivo de determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la notaría pública "Hugo Maximiliano Salas Zúñiga de Cañete del año 2022. El tipo de investigación se realizó con enfoque cuantitativo - aplicado, corresponde al nivel correlacional – descriptivo, y de diseño no experimental – transversal. Se hizo el estudio de la relación que existe entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, con sus respectivas dimensiones, planeación, organización, dirección y control; para las variables gestión administrativa son elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía. La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la notaría Hugo Maximiliano Salas Zúñiga. La muestra se utiliza el muestreo censal la población como muestra, a quienes se le aplicó una encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados, mediante los programas Excel y el estadístico SPSS versión 26. Para determinar la correlación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman obteniendo como resultado: con un P- valor = 0.00, es decir un $P < 0.05$, que demuestra que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad, experimental, relacionamiento.

ABSTRACT

The present investigation in this thesis was carried out with the objective of determining the relationship that exists between the Administrative Management and the Quality of Service of the public notary "Hugo Maximiliano Salas Zúñiga de Cañete of the year 2022. The type of investigation was carried out with a quantitative approach - applied, corresponds to the correlational - descriptive level, and non-experimental - cross-sectional design. The study of the relationship that exists between the variables administrative management and quality of service was made, with their respective dimensions, planning, organization, direction and control; for the variables administrative management are tangible elements, responsiveness, reliability and empathy. The population was made up of 60 workers from the Hugo Maximiliano Salas Zúñiga notary in the district of Mala. The sample is used census sampling to use the entire population as a sample, to whom a survey was applied, using a questionnaire as an instrument. The data obtained were processed and analyzed using Excel programs and the SPSS version 26 statistic. To determine the correlation between the variables, Spearman's correlation coefficient was used, obtaining as a result: with a P-value = 0.00, that is, a $P < 0.05$, which shows that administrative management is related to the quality of service in the notary of Hugo Maximiliano Salas Zúñiga in the district of Mala, Cañete.

Keywords: administrative management, quality, experimental, relationship.

INTRODUCCIÓN

Una gestión administrativa es crucial para alcanzar los objetivos establecidos por las instituciones tanto públicas como privadas. Para cumplir con los objetivos, es necesario llevar a cabo una planificación, organización, dirección y control eficientes. Por consiguiente, este no siempre es el caso. Por ejemplo, en la notaría de Mala, no se ha diseñado adecuadamente la estructura de cargos y tareas específicas. No se han establecido políticas y procedimientos claros, y la asignación de recursos carece de coherencia. Además, los directivos no brindan una adecuada dirección ni motivación, y la comunicación con los empleados es deficiente. No se resuelven los conflictos laborales y no se implementan estrategias para mejorar el desempeño. No se establece un control efectivo del rendimiento de los colaboradores, ni de los procesos, actividades y recursos. Además, no se corrigen las observaciones realizadas por el órgano de control, lo que afecta directamente la calidad del servicio ofrecido.

La gestión administrativa en las empresas es fundamental porque conlleva a que se pueda gestionar correctamente los procesos. La notaría Hugo Maximiliano Salas Zúñiga es la única que brinda servicio en el distrito de Mala, contando con un sistema de gestión antiguo en el cual los procesos son lentos, afectando en los servicios de búsquedas notariales. Esto sucede debido a que no cuentan con un sistema notarial actualizado, por ello la calidad de servicio suele ser peyorativa, siendo esta la única en el distrito de Mala con un monopolio en el mercado, por ello hemos realizado la investigación en esta notaría que afectara a todo el distrito de Mala, teniendo como objetivo verificar si

existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

De acuerdo, al reglamento de grados y títulos, la siguiente investigación se encuentra estructurada:

Capítulo I: Planteamiento del problema: Está compuesto por la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones.

Capítulo II: Marco Teórico: Está compuesto por Antecedentes internacionales y nacionales, definición de términos básicos.

Capítulo III: Hipótesis: Está compuesto por la hipótesis y definición conceptual de las variables.

Capítulo IV: Resultado de los datos procesados

Capítulo IV: Marco Metodológico: Está compuesto por el tipo de investigación, el diseño, nivel, población, muestra, técnicas, instrumentos y el procesamiento de datos.

Capítulo V: Resultados: Está compuesto por análisis descriptivo y análisis inferencial.

Capítulo VI: Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

OBJETIVOS

- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la notaría pública Hugo Maximiliano Salas Zúñiga del distrito de Mala en el año 2022
- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa en los aspectos tangibles de la notaría pública Hugo Maximiliano Salas Zúñiga del distrito de Mala en el año 2022.
- Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa en la capacidad de respuesta en la notaría

“Hugo Maximiliano Salas Zuñiga del distrito de Mala en el año 2022

- Confirmar la relación que existe entre la gestión administrativa en la fiabilidad y seguridad en la notaría “Hugo Maximiliano Salas Zuñiga del distrito de Mala en el año 2022.
- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la empatía de en la notaría “Hugo Maximiliano Salas Zuñiga del distrito de Mala en el año 2022.

MATERIALES Y MÉTODOS

En el presente trabajo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo. Reyes (2006) Es llamada también pura o fundamental, lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación.

Como diseño experimental es no experimental, debido a que solo se observara, sin una intervención del investigador que pueda afectar a la entidad. Como lo menciona Hernández et al. (2014), refiere el diseño no experimental como podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Para el nivel de investigación el estudio se realizó de manera cuantitativa descriptiva – correlacional, debido a que la investigación precisara como son los niveles y las diferencias de variables, las dimensiones, para así poder cuantificar. Para luego ser ingresada a un sistema estadístico que es el SPSS versión 27.

Para nuestra población Salazar y Del Castillo (2018) Afirman que “toda población o universo constituye todos los elementos o unidades de análisis a considerar en un estudio”. En el presente estudio, se tomó como población a los 60 empleados de Notaria.

Para nuestra muestra Para el procedimiento

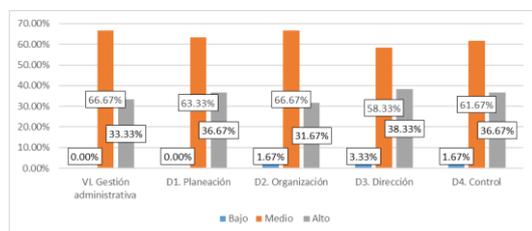
de la investigación la muestra estuvo conformada por los 60 trabajadores, debido a que la población es pequeña, por ello se realizó el muestreo censal. Por lo tanto “la población se asumió como muestra simultáneamente, por tanto, se empleó el criterio de población muestral ($N = n$)” (Benites y Villanueva, 2015) Y para la recolección de datos como técnica tenemos que las dos variables de la investigación serán evaluadas mediante encuesta, por lo que se utilizó esta técnica en el cual “es el punto intermedio entre la observación y la experimentación, asimismo utiliza procedimientos estandarizados para obtener mediciones cuantitativas de carácter objetivas y subjetivas como actitudes, creencias, valores, opiniones de una muestra, etc.” (Torres et al. 2019). Los puntos de vista de los sujetos de estudio son relevantes para nuestro estudio, lo que nos permitió obtener datos utilizando esta estrategia. Será muy beneficioso porque se aplicará a toda la muestra de manera mucho más rápida y tendrá un impacto significativo en nuestra economía. El instrumento según Hernández et al. (2014) El instrumento es un cuestionario, un conjunto de preguntas para una gran cantidad de personas relacionadas con una o más variables que se desea calcular y resolver problemas que surgen en la empresa. El dispositivo tiene 24 ítems divididos en variables, los mismos que se aplicaron al personal de la notaría. Se utilizaron cinco niveles de respuesta de la escala de Likert para obtener los resultados de las preguntas: completamente de acuerdo, completamente de acuerdo, indeciso, desacuerdo y completamente desacuerdo. Para el análisis y procedimiento de datos para le procedimientos de datos se recopiló con los resultados rescatados mediante el instrumento cuestionario en nuestras variables aplicado mediante las encuestas, los datos recopilados fueron trasladadas a una base de datos en Excel. Luego procedió con un análisis de descripción, la contratación de hipótesis a través del análisis inferencial con el programa SPSS con la versión 27.

Resultados de la investigación

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

Nivel	VI. Gestión administrativa		D1. Planeación		D2. Organización		D3. Dirección		D4. Control	
	X	%	X1	%	X2	%	X3	%	X4	%
Malo	0	0	0	0	1	1.7	2	3.3	1	1.7
Regular	40	66.7	38	63.3	40	66.7	35	58.3	37	61.7
Bueno	20	33.3	22	36.7	19	31.7	23	38.3	22	36.7
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Gráfico 1 Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

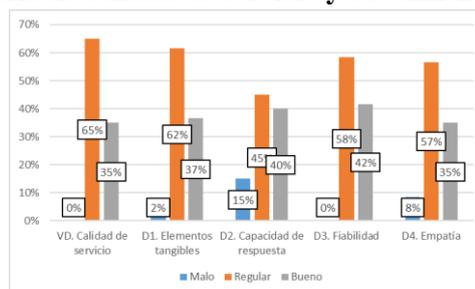


En la tabla 1 y gráfico 1 se percibe que los resultados de opinión de los 60 trabajadores de la notaría Hugo Maximiliano Salas Zúñiga indican que la variable gestión administrativa está en un nivel bueno con un 33.3%, mientras que un 66.7% indica estar en un nivel regular y un 0% indica estar en el nivel malo. Asimismo, se evidencian los resultados de la dimensión planeación que indicaron estar en un nivel bueno un 36.7%, un 63.3% indica estar en un nivel regular y un 0% indica estar en un nivel malo. Igualmente, se percibe que, de los 60 trabajadores, con respecto a la dimensión Organización, el 31.7% indica estar en un nivel bueno, mientras que un 66.7% indica estar en un nivel regular y un 1.7% indica estar en un nivel malo. Del mismo modo se evidencia los resultados de la dimensión dirección, que indican estar en un nivel bueno un 38.3%, un 58.3% indica estar en un nivel regular y un 3.3% indica estar en un nivel malo y los resultados de la dimensión control, que indican estar en un nivel bueno un 36.7%, un 61.7% indica estar en un nivel regular y un 1.7% indica estar en un nivel malo.

Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.

Nivel	VD. Calidad de servicio		D1. Elementos tangibles		D2. Capacidad de respuesta		D3. Fiabilidad		D4. Empatía	
	Y	%	Y1	%	Y2	%	Y3	%	Y4	%
Malo	0	0	1	1.7	9	15	0	0	5	8.3
Regular	39	65	37	61.7	27	45	35	58.3	34	56.7
Bueno	21	35	22	36.7	24	40	25	41.7	21	35
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Gráfico 2 Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones



Se observa en la tabla 2 y gráfico 2, los resultados de opiniones de los 60 trabajadores de la notaría Hugo Maximiliano Salas Zúñiga detallan que la variable calidad de servicio está en un nivel bueno con un 35%, por consiguiente, que un 65% indica estar en un nivel regular y un 0% dice estar en el nivel malo. Asimismo, se evidencian los resultados de la dimensión elementos tangibles que indicaron estar en un nivel bueno un 36.7%, un 61.7% muestra estar en un nivel regular y un 1.7% muestra estar en un nivel malo. Igualmente, se percibe que, de los 60 trabajadores, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 40% demuestra estar en un nivel bueno, mientras que un 45% demuestra estar en un nivel regular y un 15% demuestra estar en un nivel malo. Del mismo modo se evidencia los resultados de la dimensión fiabilidad, que indican estar en un nivel bueno un 41.7%, un 58.3% señala estar en un nivel regular y un 0% señala estar en un nivel malo y los resultados de la dimensión empatía, que señalan estar en un nivel bueno un 35%, un 56.7% demuestra estar en un nivel regular y un 8.3% resulta estar en un nivel malo.

Análisis inferencial

Contraprestación de la hipótesis

Tabla 3 Correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio

Tabla 3

Correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio

		X: Gestión administrativa	Y: Calidad de servicio
Rho de Spearman	X: Gestión administrativa	1,000	,719**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
	Y: Calidad de servicio	,719**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con la tabla N° 3, se muestra los resultados de la prueba paramétrica de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis planteada. Se obtuvo un $p_valor=0.000 < 0.05$, como resultado se rechaza la hipótesis nula, porque existe una relación altamente significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Asimismo, la correlación de Spearman= 0.719, en cuanto determina que la correlación es positiva considerable. Por consiguiente, Si la gestión administrativa mejora, como resultado la calidad de servicio se ira mejorando de manera proporcional.

Tabla 4 Correlación de las variables gestión administrativa e elementos tangibles

		X: Gestión administrativa	Y1: Elementos tangibles
Rho de Spearman	X: Gestión administrativa	1,000	,390**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	60	60
	Y1: Elementos tangibles	,390**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con la tabla N° 2, se muestra los resultados de la prueba paramétrica de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis planteada. Se obtuvo un $p_valor=0.002 < 0.05$, como resultado se rechaza la hipótesis nula, porque existe una relación significativa entre las variables gestión administrativa y los elementos tangibles. Asimismo, la correlación de Spearman= 0.390, en cuanto determina que la correlación es positiva baja. Por consiguiente, Si la gestión administrativa mejora, como resultado los elementos tangibles se ira mejorando de manera proporcional baja.

Tabla 5 Correlación de las variables gestión administrativa y capacidad de respuesta

Tabla 5.

Correlación de las variables gestión administrativa y capacidad de respuesta

		X: Gestión administrativa	Y2: Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	X: Gestión administrativa	1,000	,737**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
	Y2: Capacidad de respuesta	,737**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con la tabla N° 3, se muestra los resultados de la prueba paramétrica de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis planteada. Se obtuvo un $p_valor=0.000 < 0.05$, como resultado se rechaza la hipótesis nula, porque existe una relación significativa entre las variables gestión administrativa y la capacidad de respuesta. Asimismo, la correlación de Spearman= 0.737, en cuanto determina que la correlación es positiva considerable. Por consiguiente, si la gestión administrativa mejora, como resultado la capacidad de respuesta se ira mejorando de manera proporcional.

Tabla 6 Correlación de las variables gestión administrativa y fiabilidad

		X: Gestión administrativa	Y3: Fiabilidad
Rho de Spearman	X: Gestión administrativa	1,000	,468**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
	Y3: Fiabilidad	,468**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con la tabla N° 4, se muestra los resultados de la prueba paramétrica de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis planteada. Se obtuvo un $p_valor=0.000 < 0.05$, como resultado se rechaza la hipótesis nula, porque existe una relación significativa entre las variables gestión administrativa y la fiabilidad. Asimismo, la correlación de Spearman= 0.468, en cuanto determina que la correlación es positiva. Por consiguiente, si la gestión administrativa mejora, como resultado la fiabilidad se ira mejorando de manera proporcional.

Tabla 7 Correlación de las variables gestión administrativa y empatía

		X: Gestión administrativa	Y4: Empatía
Rho de Spearman	X: Gestión administrativa	1,000	,690**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
	Y4: Empatía	,690**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con la tabla N° 5, se muestra los resultados de la prueba paramétrica de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis planteada. Se obtuvo un $p_valor=0.000 < 0.05$, como resultado se

rechaza la hipótesis nula, porque existe una relación significativa entre las variables gestión administrativa y la empatía. Asimismo, la correlación de Spearman= 0.690, en cuanto determina que la correlación es positiva. Por consiguiente, si la gestión administrativa mejora, como resultado la empatía ira mejorando de manera proporcional.

CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, se determinó que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la notaría de Mala Maximiliano Zúñiga, Según los resultados obtenidos con la prueba de Spearman ($p=0.000$, $r = 0.719$), se concluye que existe una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, es decir, a medida que mejore la gestión administrativa también habrá una mejora en la calidad de servicio en la notaría.

En relación con el objetivo específico 1, se determinó que la gestión administrativa se relaciona con los elementos tangibles en la notaría. Según los resultados obtenidos por la prueba de Spearman ($p=0.002$, $r = 0.390$), se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la gestión administrativa y los elementos tangibles; es decir a medida que mejore la gestión administrativa también ira mejorando los elementos tangibles en la notaría de Mala.

En relación con el objetivo específico 2, se determinó que la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta en la notaría. Según los resultados obtenidos por la prueba de Spearman ($p=0.000$, $r = 0.737$), se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta; es decir a medida que mejore la gestión administrativa también ira mejorando la capacidad de

respuesta en la notaría de Mala.

En relación con el objetivo específico 3, se determinó que la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad en la notaría. Según los resultados obtenidos por la prueba de Spearman ($p=0.000$, $r = 0.468$), se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la gestión administrativa y la fiabilidad; es decir a medida que mejore la gestión administrativa también ira mejorando la fiabilidad en la notaría de Mala.

En relación con el objetivo específico 4, se determinó que la gestión administrativa se relaciona con la empatía en la notaría.... Según los resultados obtenidos por la prueba de Spearman ($p=0.000$, $r = 0.690$), se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la gestión administrativa y la empatía; es decir a medida que mejore la gestión administrativa también ira mejorando la empatía en la notaría de Mala.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente general de la notaría de Mala implementar un sistema notarial que facilite el acceso de información a los colaboradores para así poder ofrecer una mejor calidad de servicio a los clientes. Está recomendación se puede lograr mediante la ejecución de un sistema notarial especializado en búsquedas de archivos notariales. Por otro lado, el sistema notarial se puede hacer realidad si el gerente general realiza la propuesta de la implementación de este sistema ya que mediante esta tesis se ha podido cerciorar la demora en los trámites administrativos de manera manual que se ha venido implementando más de 26 años en la notaría de Mala; para hacerlo realidad será necesario la disposición por parte de la notaría de un presupuesto que financie el contrato de un ingeniero de sistemas especializado en programación que creara el sistema notarial administrativo, el cual servirá como guía principal para las búsquedas tales como:

escrituras públicas, minutas, autorizaciones de viajes dentro y fuera del país, legalizaciones de firma, actas notariales de constatación y de destrucción, contratos privados, entre otros tramites notariales.

Se recomienda al Gerente de Administrativo de la notaría de Mala, la apertura de una nueva zona de recepción la cual este especializada según los tramites requeridos, y que se organicen de manera que sea más eficiente la atención a los clientes ya que al estar mejor organizados se podrá brindar la atención adecuada. Para hacerlo realidad será necesario que el gerente administrativo proponga la nueva zona de recepción, de acuerdo a la información que soliciten los usuarios, teniendo una mejor zona de recepción y una nueva ubicación de accesos.

Se recomienda al Gerente de Recursos humanos de la notaría de Mala, implementar un cronograma de capacitaciones, las cuales darían como resultado la mejora de la atención hacia los clientes, para lograrlo será necesario que el gerente de recursos humanos solicite se disponga de un presupuesto para la adquisición de los cursos, los cuales serían realizados de manera mensual y con esto poder tener un personal más capacitado y con conocimientos, que tendrá como consecuencias una mejor atención al cliente.

Se recomienda al gerente de recursos humanos de la notaría de Mala, que se realice reuniones mensuales con el equipo de trabajo para ver los puntos de mejora continua tales como, la cortesía, la amabilidad y el compromiso; los cuales serán cardinales para la notaría, para la mejora continua de la notaría de Mala, para lograr ello será necesario que el gerente de recursos humanos disponga del apoyo del personal de alta jerarquía como también del mismo notario para poder comunicar el plan que se quiere implementar.

REFERENCIAS

- Amador (2003) Definición de la administración. Recuperado el 01 de setiembre de 2018, http://www.joseacontreras.net/admin/gestiopolis/Teoria/OrganizacionGestioPolis.com_004.pdf
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27. Obtenido de: <https://psycnet.apa.org/doi/10.2307/3172510>
- Bolton, R.N.; Drew, J.H. (1991): "A Multistage Model of Customers' Assessment of Service Quality and Value", *Journal of Consumer Research*, Vol. 17, marzo, pp. 2.
- Bernal, C. (2015). Desarrollo histórico de la calidad en salud. Medellín. Recuperado de <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1855>
- Bryson, J. Hamilton, L. & Van, D. (2017). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review*. Vol. 20, N° 1, february 2017, pp. 317-339. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992, July). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68, obtenido de: <https://www.jstor.org/stable/1252296>
- Contreras, J. (2020). Administración. Caracas
- Farfán, Y. (2007). La fiabilidad. Cusco: Editorial Moderna.
- Freeman, J. Freeman, R. & Gilbert, D. (1996). Administración. México, Prentice Hall Hispanoamericana, obtenido de: https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf
- García, T. (2012). Definición de Organización. En T. García, *Diccionario Enciclopédico Larousse* (pág. 743). México: EDICIÓN LAROUSSE, S.A. de C.V., México, D.F.
- Ginder, A. (2008). Making reliability sustainable. *ABB Review Special Report Process Automation Services & Capabilities*,
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hurtado, D. (2008). Principios de administración. Medellín: Instituto Tecnológico

- Metropolitano.
- Hernández, S. et al. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Ponce, A. R. (2011). Definición de Organización. En S. H. Rodríguez, Funde manetos de gestión empresarial (pág. 192). México: mexicana
- Waldron, M. Vsanthakumar, J. y Arulraj, S. (2014) Improving the organization and management of extensión. India. Annamalai University
- Waldron, M. (1994). Management and supervision. In D. Blackburn (Ed.), Extension handbook: Processes and practices. Toronto: Thompson Educational Publishing
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración Séptima edición (Séptima edición ed.). México, México: McGRAW-HILL/ Interamericana EDITORES, S.A. DE C.V.