

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA EMPRESA NEABIT ELECTRONIC STORE S.A.C., CAJAMARCA,
2023”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Roberto Daniel Romero Atalaya

Asesor:

Mg. Sarai Nelly Samán Chingay

<https://orcid.org/0000-0001-5322-1497>

Cajamarca - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	GUILLERMO JUNIORS MORALES BENAVIDES
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	RICHARD ALEJANDRO AGUIRRE CAMARENA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	SARAI NELLY SAMÁN CHINGAY
	Nombre y Apellidos

Informe de Similitud



18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 8 words)

Exclusions

- ▶ 37 Excluded Matches

Top Sources

- 17% Internet sources
- 6% Publications
- 10% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional y por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Espero que este trabajo sea de utilidad para la toma de decisiones informadas en el futuro y contribuya a mejorar la calidad de vida de quienes se ven afectados.

Finalmente, espero que este proyecto sea de interés y utilidad para aquellos que buscan profundizar en el conocimiento sobre este tema.

Espero haber cumplido con mis expectativas y haber entregado un trabajo riguroso y significativo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios todopoderoso por haberme brindado la vida y mantenerme con salud.

También a mi familia que son el pilar fundamental en el sendero de mi carrera profesional y por ayudarme a afrontar y superar los obstáculos que se han podido presentar, animándome a seguir con mis estudios y a cumplir con mis metas trazadas y no permitiendo que me rinda en este difícil trayecto que implica ser universitario.

ÍNDICE

JURADO EVALUADOR.....	2
Informe de Similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
Resumen	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	46
CONCLUSIONES.....	50
REFERENCIAS	52
CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TESIS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución población - Muestra	25
Tabla 2: Escala de Confiabilidad	27
Tabla 3 Estadística de fiabilidad del instrumento de gestión administrativa	27
Tabla 4 Estadística de fiabilidad del instrumento de calidad de atención	28
Tabla 5 Coeficiente de Spearman.....	29
Tabla 6 Relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio	37
Tabla 7 Relación significativa entre la organización y la calidad de servicio	37
Tabla 8 Relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio	38
Tabla 9 Relación significativa entre el control y la calidad de servicio	39
Tabla 10 Percepción respecto a la Gestión Administrativa por parte de los empleados de la empresa Neabit Electronic Store S.A.C.....	39
Tabla 11 Percepción respecto a la dimensión Planificación por parte de los empleados de la empresa Neabit Electronic Store S.A.C.....	40
Tabla 12 Percepción respecto a la dimensión Organización por parte de los empleados de la empresa Neabit Electronic Store S.A.C.....	41
Tabla 13 Percepción respecto a la dimensión Dirección por parte de los empleados de la empresa Neabit Electronic Store S.A.C.....	41
Tabla 14 Percepción respecto a la dimensión Control por parte de los empleados de la empresa Neabit Electronic Store S.A.C	42
Tabla 15 Percepción respecto a la Calidad de servicio parte de los empleados de la empresa Neabit Electronic Store S.A.C	43
Tabla 16 Analisis descriptivo de Elementos físicos por parte de los empleados de la empresa Neabit Electronic Store S.A.C	43
Tabla 17 Analisis descriptivo de Fiabilidad por parte de los empleados de la empresa Neabit Electronic Store S.A.C	45

Tabla 18 Analisis descriptivo de Capacidad de respuesta por parte de los empleados de la empresa Neabit Electronic Store S.A.C.....	31
Tabla 19 Analisis descriptivo de Seguridad por parte de los empleados de la empresa Neabit Electronic Store S.A.C	32
Tabla 20 Pruebas de normalidad	34
Tabla 21 Relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio	35

Resumen

La presente investigación, examina las dificultades que enfrentan las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la gestión administrativa y la calidad de servicio, especialmente en contextos latinoamericanos y peruanos. La justificación del estudio radica en la alta tasa de insatisfacción entre los clientes, atribuida a la ineficiencia en la gestión de estas empresas. El objetivo principal es analizar la relación entre una gestión administrativa efectiva y la calidad de servicio. La metodología empleada combina enfoques descriptivos y analíticos, utilizando datos cuantitativos y cualitativos para evaluar el estado actual de las PYMES. Los principales resultados indican que solo un 22% de las PYMES peruanas cuenta con un sistema de gestión adecuado, lo que limita su capacidad para ofrecer un servicio de calidad. Además, se encontró una correlación positiva entre una gestión administrativa sólida y la satisfacción del cliente. Las conclusiones sugieren que es esencial implementar políticas que fortalezcan el sector empresarial, mejoren el acceso a financiamiento y promuevan la capacitación del personal. Esto no solo beneficiaría a las PYMES, sino que también contribuiría al desarrollo económico general, mejorando la competitividad en el mercado.

Palabras clave: PYMES, gestión administrativa, calidad de servicio, calidad del servicio, satisfacción del cliente.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Apaza Cruz, R. G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la dirección de titulación y catastro rural de Puno–2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103327>
- Apaza Cruz, R. G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la dirección de titulación y catastro rural de Puno–2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103327>
- Apolinario, R. E., & Guevara, D. E. (2021). El efecto mediador de la capacidad ejecutiva para la innovación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de la cadena de suministros. *Información tecnológica*, 32(1), 151-168. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000100151&script=sci_arttext&tlng=en
- Armijo, F.G.N., Hurtado, L.H.C., & Andrade, F.G.B. (2022). Administrative management in small and medium-sized companies in the commercial sector in the city of Santo Domingo. *Universidad y Sociedad*, 14(4), 504-513. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130191481&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=1&citeCnt=1&searchTerm=>
- Asociación Americana de Psicología. (2017). Principios éticos de los psicólogos y código de conducta. Washington, DC: APA.

Barreiro, V. B. (2018). Metodología de la investigación.

<https://xxicoruna.sergas.gal/DInnovacion/38/Curso%20metodolog%C3%ADa%203%20-%20An%C3%A1lisis%20con%20SPSS.pdf>

Barrios-Hernández, K. D. C., Contreras-Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019). La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642019000200103&script=sci_arttext

Boscan, M., Vilca, R.A.L., Espinoza, C.G.O., & de Mavárez, A.A. (2021). Technological competences and administrative management in Ecuadorian public educational institutions of the secondary education level, in pandemic scenarios. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2021(Special Issue 44), 315-329.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85134076376&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=8&citeCnt=0&searchTerm>

Cabana, S. R., Narea, H. J., & Orrego, R. D. (2018). Factores determinantes de la conducta intraemprendedora en pequeñas y medianas empresas (PyMes) de la región Coquimbo en Chile. *Información tecnológica*, 29(4), 167-178.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000400167&script=sci_arttext

Cabral-Bejarano, M.S., Nigenda, G., Conill, E., & Arredondo, A. (2020). Implementation research of primary health care in Paraguay in three periods of government: political, technical and social dimensions at the subnational level. *Revista española de salud pública*, 94. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85095960832&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=12&citeCnt=1&searchTerm>

Cerezo, J. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018. (Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo)*. Base de datos de la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39365/Cerezo_MJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Creswell, JW (2014). *Diseño de investigación: enfoques de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos*. Publicaciones SAGE.

Escobar Zurita, H. W., Surichaqui Carhuallanqui, L. M., & Calvanapón Alva, F. A. (2023). CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES - PERÚ . *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 27(1), 160-181. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>

Fitzsimmons, JA y Fitzsimmons, MJ (2013). Administración de servicios: operaciones, estrategia, tecnología de la información. México: McGraw-Hill Interamericana.

García Aráoz, R., Lucero Bringas, M. D., & Ribbert, E. E. (2023). LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA FAMILIAR. *Ciencias Administrativas*, (21), 2-11. <https://doi.org/10.24215/23143738e109>

García-Talledo, E., Huaman-Yrigoin, D., Canales-Escalante, C., Solis-Tipian, M., & Hoyos-Rivas, F. (2022). Growth of industrial companies influenced by organizational and administrative management in the Callao Region, Peru, 2022. Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85150704015&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=5&citeCnt=0&searchTerm=>

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en

González, R. (2018). Métodos de Investigación en Ciencias Sociales. Madrid, España: Editorial XYZ.

Gutierrez Pajuelo, J. A. (2023). La gestión administrativa en las pymes y su influencia en el crecimiento económico en la ciudad de Lima en el año 2022.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32933>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación.

McGraw-Hill Interamericana. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Izquierdo Morán, A.M., Álvarez Gómez, L.K., & Baque Villanueva, L.K. (2022). Current situation of young entrepreneurs in administrative management issues .

Universidad y Sociedad, 14(S5), 552-560.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142155918&origin=resultslist&sort=plf-)

[85142155918&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142155918&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d3029](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142155918&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d3029)

[7b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142155918&origin=resultslist&sort=plf-7b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-)

[KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTer](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142155918&origin=resultslist&sort=plf-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTer)

[m=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142155918&origin=resultslist&sort=plf-m=)

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana

de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci_arttext)

[07642018000500175&script=sci_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci_arttext)

Licas Huarcaya, E.M., Licas Huarcaya, D., Portugal Moscoso, F.C., Patricio Aparicio, S.S.,

& Guizado Ortiz, A.E. (2022). Administrative management and job satisfaction of

the education teacher in a Peruvian university. *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 258-263.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126273977&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=>

Lince, C.G., & Velandia Rayo, D.A. (2020). The public-private administrative and management structure developing rural housing in Colombia: An analysis of the actors during 2014-2018 [La estructura administrativa y de gestión público-privada en la promoción de vivienda rural en Colombia: *Análisis de actores en el periodo 2014-2018*]. *Dearq*, 2020(28), 60-71.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85147414965&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=13&citeCnt=0&searchTerm=>

Llanos, X.M.G., Arévalo, A.P.M., & Cruz, I.C.P. (2022). Administrative management of the national storage unit. Canton Quevedo, Los Ríos Province. *Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129207238&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=13&citeCnt=0&searchTerm=>

[7b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-7b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=)

Llerena Ocaña, L.A., & Lombardo Bajaña, L.A. (2022). A web application for administrative management of the mass vaccination campaign. *Universidad y Sociedad*, 14(2), 40-45. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126269498&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=2&citeCnt=1&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-7b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=2&citeCnt=1&searchTerm=)

Montes De Oca Sánchez, J.E., Comas Rodríguez, R., Álvarez Hernández, S.R., & Silva Brito, R. (2021). The impact of the strategic plan on administrative management. Case: Transport cooperative Ventanas. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 430-436. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

[85120631666&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120631666&origin=resultslist&sort=plf-)
[f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=9&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-7b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=9&citeCnt=0&searchTerm=)

Mosler, E.R. (2021). Law 19.886 (2003) as a general framework for Chilean administrative contracts [La Ley 19.886 de 2003, como posible Ley Marco para la contratación administrativa chilena]. *Revista de Derecho*, 34(2), 117-136.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121224571&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=10&citeCnt=0&searchTer>

Ordóñez Parra, J., Cárdenas Muñoz, J., Cuadrado Sánchez, G., & Zamora Zamora, G. (2021). Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85102064047&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=11&citeCnt=5&searchTerm=>

Ordóñez Parra, J., Luna Altamirano, K., Mendieta Andrade, P., & Rodríguez Barrero, M.S. (2023). Parallels in the administrative and financial management of artisans in Ecuador and Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 400-418.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85145311220&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS->

[KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=](#)

Pacheco-Ruiz, C., Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., & Hernández-Palma, H. G. (2022). Gestión gerencial creativa de las micro, pequeñas y medianas empresas manufactureras (MIPYMES) para el desarrollo de mejoramiento constante. *Información tecnológica*, 33(3), 67-80.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000300067&script=sci_arttext&tlng=en

Pacheco-Ruiz, C., Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Desarrollo integral de procesos de adaptación al cambio en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(5), 89-100.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000500089&script=sci_arttext

Polanco, E. K. (2022). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE sector educación, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/31375>

Robbins, SP, Coulter, M. y DeCenzo, DA (2017). Fundamentos de administración. México: Pearson Educación.

Rodríguez, V. Z. (2021). La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod – San Miguel, 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/30492>

- Sanchez y Angeles (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10351>
- Serrato Guana, A. D. (2019). Aproximaciones teóricas a la planeación estratégica y la contabilidad gerencial como elementos clave en la gestión de las pymes en Colombia. *Pensamiento & Gestión*, (46), 161-186. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762019000100161
- Solis Cedeño, V. J., & Hidalgo Angulo, H. M. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes sector manufactureo de Manabí. *ECA Sinergia*, 10(1), 59-69. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1178
- Steffanell-De León, I. H., Noda-Hernández, M., Arteta-Peña, Y., & Chibas-Muñoz, E. E. (2023). Revista Información Científica y Gaceta Médica Estudiantil desarrollando la gestión editorial desde el pregrado al posgrado. *Revista Información Científica*, 102(), 1-3. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7547684>
- Steffanell-De León, I. H., Noda-Hernández, M., Arteta-Peña, Y., & Chibas-Muñoz, E. E. (2023). Revista Información Científica y Gaceta Médica Estudiantil desarrollando la gestión editorial desde el pregrado al posgrado. *Revista Información Científica*, 102(), 1-3. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7547684>
- Tapasco-Alzate, O. A., & Giraldo-García, J. A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información tecnológica*, 31(1), 149-160.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100149&script=sci_arttext

Terrones, D. V. (2022). Gestión administrativa y satisfacción del cliente en una empresa consultora en la ciudad de Trujillo, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/33434>

Vargas Angulo, G. E. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. plan de gestión administrativa*(Master's thesis, Quevedo: UTEQ). <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>

Villegas-Ch, W., & Palacios-Pacheco, X. (2020). Proposal for an IoT architecture for the administrative management of a university. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2020(E32), 496-508. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85094613402&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=14&citeCnt=0&searchTerm=>

William, C.C.J., Nila, G.C., Enrique, P.L.V., & Mirko, M.N. (2022). Administrative management during COVID-19 in the collaborators of the municipalities in Peru [Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú]. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 294-305.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135054041&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTIÓN+ADMINISTRATIVA&sid=3a57f91b159a953221d30297b684f015&sot=b&sdt=b&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28GESTIÓN+ADMINISTRATIVA%29&relpos=7&citeCnt=1&searchTerm=>