

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



Gestión administrativa y calidad del servicio en la empresa Grupo
Ramexa E.I.R.L.-Cajabamba, 2023

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada
en Administración

Autor:

Bach: Reyes Ramirez, Dalila Maribel

Código ORCID: 0009-0004-7629-0566

Asesor:

Dr. Martos Ramirez, Lucio Carlos

CODIGO ORCID: : 0000-0002-2732-6452

Cajamarca --Perú

2024

INDICE

INDICE	II
ÍNDICE DE TABLAS	III
Palabras clave.....	V
Constancia de originalidad.....	VI
Título.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract	IX
1. INTRODUCCION	1
Antecedentes y fundamentación científica.....	1
Justificación de la investigación.....	8
Problema	10
Hipótesis.....	15
Objetivos	15
2. METODOLOGIA	16
TIPO DE INVESTIGACION	16
Población y Muestra.....	16
Técnicas e instrumentos de Investigación.....	17
Procesamiento y análisis de la información	17
3. RESULTADOS.....	18
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	39
5. CONCLUSIONES	44
6. RECOMENDACIONES.....	45
AGRADECIMIENTO	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS Y APENDICE.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 cree que las instrucciones administrativas proyectadas en grupo ramexa e.i.r.l. están orientados a trabajar en conjunto con el equipo. _____	18
tabla 2 se llevan a cabo reuniones periódicas en su área para evaluar el desempeño frente a las metas y objetivos del plan de acción. _____	19
tabla 3 esta organización cuenta con un proceso de comunicación flexible en todas las áreas del departamento. _____	20
tabla 4 _____	21
tabla 5 el gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización. _____	22
tabla 6 _____	23
tabla 7 el gerente general aprecia y valora el desempeño, las habilidades y las destrezas de todos los trabajadores de la institución. _____	24
tabla 8 considera que la gestión administrativa supervisa y controla el desempeño de los profesionales de administración de la institución. _____	25
tabla 9 todos los equipos y sistemas de la organización están bajo la supervisión de la gerencia. _____	26
tabla 10 grupo ramexa e.i.r.l. dispone de instalaciones adecuadas para facilitar un buen servicio. _____	27
tabla 11 los entornos del establecimiento son convenientes para el cuidado al cliente. _____	28
tabla 12 grupo ramexa e.i.r.l. efectúa con la época promedio en corregir las dificultades del comprador _____	29
tabla 13 el colaborador acoge ganancia para solucionar los problemas del comprador _____	30
tabla 14 los colaboradores de grupo ramexa e.i.r.l, cumplen con su asistencia adecuada diariamente _____	31
tabla 15 se siente cómodo optando por los productos que brinda la empresa _____	32
tabla 16 la organización dispone de tiempo necesario para optar por nuevos clientes _____	33

tabla 17 existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos _____	34
tabla 18 los colaboradores refieren con instrucciones bastantes hacia el perfeccionamiento de sus movimientos _____	35
tabla 19 el personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña _____	36
tabla 20 la atención que brindan grupo ramexa e.i.r.l. es amable _____	37
tabla 21 grupo ramexa e.i.r.l. se preocupa por mejorar su disposición de asistencia	38

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad, empresa y mercado.

Keywords: Administrative management, quality, company and market.

Línea de investigación	Empresa y mercado
Área	Ciencias sociales
Sub-área	Economía y negocios
Disciplina	Economía

Constancia de originalidad



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Gestión administrativa y calidad del servicio en la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L.-Cajabamba, 2023.**" del (a) estudiante: **REYES RAMIREZ DALILA MARIBEL**, identificado(a) con Código N° **2813100089**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **27%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 05 de septiembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA EMPRESA GRUPO RAMEXA E.I.R.L.-CAJABAMBA, 2023.**

Resumen

La intención de esta tesis fue examinar la calidad del servicio y la gestión administrativa en la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L., situada en Cajabamba durante el año 2023. La investigación se desarrolló con un enfoque descriptivo de tipo transversal no experimental, con la intención de optimizar la gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio brindado por la compañía.

La población se conformó por 10 participantes de la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L., y el prototipo la conformó toda la ciudad, entre el propietario y los colaboradores que labora en las áreas de: Recursos Humanos, ventanilla de la empresa. La técnica que se usó fue la encuesta y el cuestionario, como instrumento.

Los resultados de la investigación son significativos. Por ejemplo, en la tabla 8, el 70% de los encuestados afirmaron que la gestión administrativa controla la ocupación de los competitivos de gerencia de la organización logrando estabilidad económica, eficiencia y competitividad. Asimismo, en la tabla 21, el 80% de los encuestados indicaron que Grupo Ramexa E.I.R.L. se intranquiliza por reparar su calidad de servicio mediante técnicas de análisis adecuadas, lo que resulta en una administración y calidad efectivas en la empresa.

Abstract

The intention of this thesis was to examine the quality of service and administrative management in the company Grupo Ramexa E.I.R.L., located in Cajabamba during the year 2023. The research was developed with a non-experimental transversal descriptive approach, with the intention of optimizing the administrative management and improve the quality of the service provided by the company.

The population was made up of 10 participants from the prototype was made up of the entire city, between the owner and the collaborators who work in the areas of: Human Resources, company window. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument.

The research results are significant. For example, in table 8, 70% of respondents stated the administrative management controls the occupation of the organization's management competencies, achieving economic stability, efficiency and competitiveness. Likewise, in table 21, 80% of those surveyed indicated that Grupo Ramexa E.I.R.L. is concerned about repairing its service quality through proper analysis techniques, resulting in effective management and quality in the company.

1. INTRODUCCION

Antecedentes y fundamentación científica

Presentamos nuestros antecedentes con respecto a trabajos previos relacionados con nuestras variables de estudio.

Según Pérez (2023), en su estudio cubierto las contradicciones de los conocimientos administrativos en la optimización asistencial en el hospital de salud Casanare, se empleó un enfoque mixto basado en el prototipo aclarativo, de tipo no empírico y expresivo. Para la recopilación de datos, se aplicó un interrogatorio a un modelo de 151 usuarios. Las derivaciones revelaron que la gestión administrativa se adapta adecuadamente, contribuyendo a la mejora de los servicios para los pacientes. Además, se encontró que una gestión administrativa más efectiva se correlaciona con una percepción mejorada de la optimización de los servicios por parte de los usuarios.

Según Ghanouni (2022), su investigación tuvo como objetivo explorar la concordancia entre dos elementos inconsistentes íntimamente de la delegación de Irán. En este estudio se emplearon técnicas descriptivas, utilizando una encuesta como método de recolección de datos aplicada a 120 ciudadanos. Se realizó una comparación y análisis de ambos elementos mencionados, y los resultados de las encuestas mostraron una fiabilidad medida por el alfa de Cronbach de 0.879. Esto confirmó la efectividad de variadas raíces que afectan directamente a ambas variables estudiadas.

Según Acosta (2022), se ha investigado la eficacia de los productos locales en la administración de la ciudad de Ambato, Ecuador, durante el año 2022. Este estudio, de naturaleza descriptiva y cuantitativa, utilizó una muestra de 147 estudiantes a quienes se les aplicó un cuestionario con 35 ítems. Los resultados indican que la calidad del servicio está directamente afectar por la gestión administrativa; cuando la administración es efectiva, la calidad del servicio tiende a mejorar. En conclusión, se destaca que una gestión administrativa adecuada es fundamental para el desarrollo óptimo de los servicios públicos y es crucial que la administración se adapte constantemente para alcanzar niveles de excelencia.

Como afirman Nordin y Khalid (2021), el propósito de su investigación fue investigar las correlaciones entre variables propuestas en el contexto de la policía turística en India. Utilizaron una metodología de carácter universal y cualitativo, con un enfoque experimental que incluyó una encuesta aleatoria aplicada a 150 turistas internacionales mediante un cuestionario. Los resultados del análisis mostraron un efecto positivo fuerte y significativo para uno y otras inconstantes y sus espacios (95% de confianza, $\alpha = 0.05$, f_2 de 0.156). Los escritores concluyeron que la eficacia de los servicios proporcionados por la policía turística está directamente relacionada con las dimensiones de su cultura de servicio policial.

Según Paredes (2020), la investigación se centró en evaluar la gestión de las entidades públicas en Ambato, Ecuador, durante el año 2020 y su impacto en los servicios ofrecidos. El estudio fue descriptivo, correlacional y no experimental, con una muestra de 853 participantes a quienes se les aplicó un cuestionario de 27 ítems. Los resultados indican una correspondencia verdadera entre las inconstantes; cuando los servicios se proporcionan adecuadamente, es porque los administradores están cumpliendo activamente con sus funciones y los usuarios muestran alta satisfacción. En resumen, la administración juega un papel crucial para las organizaciones públicas al mantener la estabilidad en contextos cambiantes y garantizar la continua provisión de servicios de calidad.

En el contexto nacional, según Ballena (2022), la gestión administrativa está pobremente relacionada con la calidad de la prestación en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco. La publicación se llevó a cabo manipulando un diseño transversal no experimental y correlacional. Se empleó un cuestionario tipo Likert para recolectar datos de un modelo dispuesto por 46 empleados del establecimiento de salud. Los resultados revelaron una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, evaluada mediante el coeficiente Rho de Spearman con un valor

de 0.872. Se concluyó que un perfeccionamiento en la gestión administrativa conduce a una mejora en la calidad de la prestación compensado.

Según Jiménez (2021), se realizó una encuesta para observar el bombarzo de la administración en la eficacia de los servicios en el municipio de Punta Sal, Tumbes. El estudio fue de tipo básico, correlacional, no experimental y transversal. La muestra incluyó a 84 trabajadores y se utilizaron dos cuestionarios con 20 preguntas cada uno. Las derivaciones conseguidas indican una correspondencia efectiva moderada entre la gestión administrativa y la eficacia de los servicios. Se concluye que mejorar los conocimientos administrativos tiene una secuela positiva en la modernización y calidad de los servicios. En recapitulación, la gestión administrativa desempeña el papel crucial en la mejora de la calidad de los bienes en la ciudad de Punta Sal.

Según Huerta (2022), cuyo objetivo fue fundar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, en una indagación descriptiva correlacional no experimental aprovechada a 183 usuarios, perfeccionó que existe un alto nivel en gestión administrativa y calidad de servicio. Se encontró una relación inmediata y efectiva, especialmente en superficies así que seguridad, desconfianza, capacidad de contestación y empatía. Esta investigación subraya la importancia de que todos los jefes o gerentes de establecimientos conserven una alineación sabia que abarque los procesos técnicos administrativos, lo cual facilita la mejora en infraestructura, condiciones laborales y otras áreas, promoviendo relaciones melodiosas entre acompañantes de compromiso y, en consecuencia, mejorando la calidad del servicio.

Como lo hace notar Gamero (2021), el objetivo importante de la investigación fue formar la correspondencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en ESSALUD Tacna. El método utilizado fue correlacional, descriptivo básico y no experimental. Se aplicó un cuestionario para recopilar información, el cual fue entregado a 338 interesados del servicio del hospital. Los resultados mostraron un nivel de gestión administrativa satisfactorio del 68.34% y una alta percepción de calidad de servicio. Como conclusión, se determinó que la gestión administrativa tiene

un impacto característico en la calidad del servicio proporcionado a los usuarios de ESSALUD Tacna.

Según Flores (2022), en su publicación no experimental, se inició con una población de 400 usuarios, de los cuales solo 218 fueron seleccionados para la muestra, utilizando cuestionarios como principal método de investigación. Su conclusión se basa en los datos obtenidos, que muestran una alta correlación positiva entre los temas estudiados, con un factor de 0.952 y un porcentaje de 90.63%. Esto revela que el encargo enfocada en los usuarios externos tiene un impacto significativo en los servicios ofrecidos. Por lo tanto, es crucial desarrollar una gestión interna efectiva, ya que esto puede formar los resultados anhelados para los consumidores.

Según Vásquez (2020), el propósito de este estudio fue instituir la relación entre la administración hospitalaria en la Amazonía y la calidad del servicio. Se manejó un rumbo cuantitativo, aplicado, no experimental y de correlación causal, empleando un cuestionario para recolectar identificaciones de un modelo de 245 pacientes que utilizan los servicios médicos del centro de salud. Los resultados mostraron una relación positiva templada entre los métodos administrativos y la optimización del servicio. Se concluyó que es crucial mejorar la infraestructura, ya que constituye un componente fundamental para la calidad del servicio.

Según Alva (2020), su publicación poseyó a modo propósito tasar la calidad de la gestión y el servicio en los hospitales de la región amazónica. Se emplearon métodos básicos, descriptivos, relacionales y transversales, y se administró un formulario a 52 empleados del hospital para recopilar información. Los resultados confirmaron una relación significativa entre la administración y la calidad del servicio según la perspectiva de los empleados. La conclusión principal es que la gestión del talento es la dimensión más crucial para perfeccionar la calidad del servicio hospitalario en esta región.

A manera de vuestro conocimiento un trabajo de investigación se sustenta en teorías existentes sobre el tema en estudio, por lo que tomando en cuenta nuestra primera

variable de estudio Gestión Administrativa. Según Chiavenato (2018), la administración implica seguir procedimientos continuos y organizados, que van desde la planificación de recursos hasta la dirección y el control. Estos pasos secuenciales, ejecutados con personal calificado y controles adecuados, permiten que las organizaciones alcancen sus metas y objetivos.

Mendoza (2019) argumenta que los procedimientos administrativos en entidades públicas deben estructurarse claramente para lograr la satisfacción de los empleados, siguiendo la visión del Estado. Se destacan los planes para implementar métodos administrativos estandarizados en planificación, dirección y control, elementos esenciales para una gestión efectiva, en el párrafo de Rodríguez (2020) concluye que al mismo tiempo de proporcionar fortunas necesarios, la gestión implica resolver tareas, dificultades y obstáculos, incluyendo la atención al cliente y la reducción de demoras administrativas, Jesús (2022) subraya la jerarquía de la gestión ejecutiva y el entendimiento profundo de colaboradores y empleados seniors en empresas públicas y privadas. Propone estrategias que destacan al recurso humano como activo principal, crucial para la diferenciación e innovación organizacional, estas perspectivas enfatizan la jerarquía de una gestión administrativa enérgica, tanto en el sector público como privado, para alcanzar objetivos organizacionales y mejorar la satisfacción de empleados y clientes.

Desde una perspectiva amplia, la administración representa una de los trascendentales compromisos de gerentes, quienes supervisan las sistematizaciones de la compañía garantizando el adecuado uso de recursos y la precisión de la información. Su impacto se fundamenta en componentes clave como la planificación, que implica establecer metas claras y desarrollar estrategias para alcanzarlas, considerando factores como la ubicación geográfica y la rentabilidad.

Además, la administración implica la toma de decisiones para utilizar eficiente las haciendas financieras, personas y bastas, definiendo los roles de cada empleado para alcanzar los objetivos establecidos. Para lograr esto, se establecen reglas y métodos de apoyo entre colegas, supervisados por roles como el director general, asistente

administrativo y consultor contable, se implementa una estructura organizativa que asigna claramente responsabilidades a cada empleado y proporciona dirección para organizar, motivar y mediar entre los empleados individuales. La gestión de equipos se basa en liderazgo, compromiso en mecanismo y comunicación efectiva para crear un entorno profesional propicio para alcanzar objetivos compartidos, finalmente, se realiza un control para evaluar los resultados del trabajo y verificar el logro de los objetivos establecidos, utilizando criterios específicos para asegurar un control efectivo y oportuno de las operaciones.

Según Anchelia (2021), alcanzar la excelencia administrativa implica que las instituciones deben contar con líderes excelentes que gestionen los recursos de manera oportuna y efectiva. Estos líderes deben poseer habilidades como empatía, liderazgo, comunicación y motivación. Estas habilidades contribuyen a crear un ambiente laboral positivo donde los empleados se sientan satisfechos con sus responsabilidades diarias y desarrollen un compromiso efectivo con la organización.

Como resultado, se mejora el desempeño profesional de los empleados y se fortalece su compromiso organizacional. La excelencia administrativa no solo se refiere a la eficiencia en el mandato de fortunas, sino asimismo a la cabida de liderazgo para inspirar y motivar a distinguidos equipos, creando un entorno que fomente el crecimiento personal y profesional dentro de la organización.

Para abordar mi segunda variable de calidad del servicio según las perspectivas de Izquierdo (2021) y Doroteo (2017):

Según Izquierdo (2021), la calidad del servicio se refiere al ligado de operaciones que corresponden para satisfacer las necesidades del consumidor y cumplir con las preferencias de los usuarios. Esto implica adoptar medidas que aseguren la complacencia del consumidor y la entrega de una prestación que cumpla con sus expectativas.

Doroteo (2017) destaca que para proporcionar buenos servicios a los ciudadanos es crucial perfeccionar las prácticas de los colaboradores y comprometerlos en las tareas

inherentes a la profesión administrativa. Además, subraya la importancia de crear un ambiente laboral donde la buena actitud hacia los clientes y colegas sea fundamental para ofrecer un excelente servicio.

Estas perspectivas enfatizan la importancia de centrarse en las necesidades y preferencias del cliente, así como en la capacitación y motivación del personal, para garantizar la calidad del servicio en cualquier argumento organizacional.

Como señala Bustamante (2022), la calidad es un aspecto fundamental en la cultura organizacional, especialmente en contextos de atención a la salud, donde se busca proporcionar respuestas rápidas, eficaces y eficientes a las condiciones de salud de los pacientes. Esto implica alcanzar resultados esperados que satisfagan las necesidades de la población objetivo, apoyados en información actualizada, conocimiento y profesionalismo constante.

La evaluación de la calidad se basa en criterios estructurales que permiten cuantificar la atención brindada, asegurando que el nivel alcanzado refleje adecuadamente las circunstancias y condiciones del servicio ofrecido. Esto incluye asegurar que los estándares y procedimientos estén diseñados para garantizar una atención de salud óptima y adaptada a las necesidades específicas de los pacientes y usuarios del servicio.

Considerando a Rojas (2020), proporcionar calidad de servicio a los compradores dentro de una organización no debería ser una elección, sino más bien asegurar que todos los procesos y recursos internos estén optimizados según su responsabilidad original hacia los usuarios. Esto implica ofrecer géneros de alta calidad que no solo compensen las insuficiencias, sino también las esperanzas de cada usuario, asegurando así servicios de alto nivel. Además, la gestión eficaz de recursos y cadenas de suministro es crucial para obtener insumos de calidad para desarrollar servicios dirigidos a los usuarios objetivo. La implementación de tecnología avanzada es fundamental para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los compradores, aunque asimismo conlleva aumentos en los costos de producción y precios para el

cliente final. Esto se sustenta en una propuesta de valor adecuada y coherente con los términos y condiciones del servicio proporcionado. Por lo tanto, si el usuario encuentra el mejor precio aquí, también encontrará una oferta de servicios óptima y de alta calidad, creyendo que es posible ofrecerla a un precio competitivo, sin exageración alguna.

Justificación de la investigación

El motivo de este estudio de investigación radica en las dificultades actuales que a menudo no se abordan adecuadamente en las organizaciones, especialmente en lo que corresponde a la gestión administrativa. Este campo está ganando cada vez más importancia debido a que sus componentes tienen un impacto significativo, tanto positivo como negativo, en la calidad del servicio y en la satisfacción de los empleados. Además, el estudio busca determinar si existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio proporcionado por la empresa en cuestión.

A partir de un rumbo teórico, la indagación se explica al demostrar a través de resultados la mejora de nuestras tácticas y métodos, como la aplicación de encuestas y entrevistas a los empleados. Esto permite plantear diversas reflexiones y estudios sobre el concepto de gestión administrativa, fundamentales para sostener la buena calidad de servicio dentro de cualquier empresa o entidad donde se apliquen.

La investigación se justificó desde un enfoque práctico debido a que los resultados obtenidos nos permitieron aplicar efectivamente las variables estudiadas. Esto contribuye a aumentar la información útil y oportuna, lo cual es crucial para que los gerentes y líderes de diversas organizaciones reconozcan que la gestión administrativa es capaz de ser significativa en el trabajo tanto como del colaborador como del gerente dentro de la empresa. Por lo tanto, es esencial que proporcionen un ambiente que facilite la visión integral de cada producto, optimizando así las operaciones de ingresos y egresos de manera más eficiente.

Medir esta relación es fundamental porque permite a la empresa comprender su situación actual y facilita la mejora continua de la gestión administrativa. Esto se

cambia en una mejor prestación de servicio, promoviendo así el desarrollo positivo y efectivo de la organización.

Justificación Social. La investigación se justificó socialmente debido a que contribuirá significativamente tanto a futuros estudiantes como al público en general y a la sociedad en su conjunto. Proporcionará conocimiento sobre la jerarquía de la gestión administrativa internamente de las formaciones, destacando su papel crucial como herramienta para ayudar a las sociedades a mejorar su base de clientes mediante la liquidación de servicios de alta calidad. Esto facilitará el logro de términos y justos empresariales de condición más práctica y sostenible, beneficiando así al desarrollo económico y social en general.

A continuación, presentamos el problema en su contexto internacional: en Ecuador Forbes (2022) descubrió que los empleados que velan en entornos con insolvencia de particular son escasez lucrativos y manifiestan servicios de mínima calidad. Es porque están bajo presión. Esto tuvo un impacto directo en los consumidores, dañando potencialmente las comercializaciones y la popularidad de la marca.

Un estudio en Perú encontró que la felicidad de los colaboradores conmueve el desempeño de la compañía. La producción y las comercializaciones aumentaron incluso un 40%. El compromiso de los colaboradores aumentó un 55 % y la calidad del servicio mejoró hasta un 25 %. La satisfacción, por proporción, dependía de la eficiencia de l servicio y su entrega a los usuarios con adecuados controles de gestión.

A modo una parte de una compañía, la gestión administrativa se concibió a modo una fracción fundamental en la maniobra lo que es un componente fundamental en la gerencia lo que simboliza la base para que las compañías obtengan el perfeccionamiento en el contorno financiero, social, con creaciones especializadas; especializado por ejecutar movimientos para proyectar, organizar, dirigir y controlar, exteriores para una buena prestación (González, 2020).

Basándome en Bustamante (2022), la eficacia representa parte de la cultura organizacional de una entidad y busca proveer contestaciones rápidas, eficaces y eficientes a las insuficiencias de salud de los pacientes. Se fundamenta en el conocimiento actualizado y la información disponible para asegurar que se alcancen

los resultados esperados, satisfaciendo así las necesidades del público objetivo. La profesionalidad juega un papel crucial en este proceso, evaluándose a través de criterios ordenados que consideran la calidad del cuidado facilitado y reflejan el contexto y el estado de rendimiento ofrecido.

Como señala Mendoza (2022), se destaca la jerarquía de abordar la eficacia y la complacencia en la sección salud, transmitido que las únicas acciones logran llevarse a cabo con triunfo cuando la ciudad place de un estado insuperable de salud. La ampliación demográfica asimismo ha resaltado escaseces urgentes, como la vigilancia hospitalaria, especialmente en acontecimientos, lo que ha generado una mayor demanda de servicios y retrasos en el tratamiento para los usuarios externos.

enfatisa la importancia de contender la calidad y complacencia del sector salud, porque todos los movimientos se logran efectuar con éxito cuando la población se encuentra en un cambio insuperable de salud. La ampliación estadística también ha puesto de relieve necesidades oscuras, como la necesidad de atención hospitalaria, especialmente en emergencias, lo que ha creado usuarios externos adicionales y retrasos en el tratamiento.

Problema

Teniendo en cuenta esta realidad, planteamos el siguiente problema de investigación:
¿De qué manera repercute la gestión administrativa en la calidad de servicio del personal de la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L. Cajabamba 2023?

Respecto a la conceptualización y operacionalización de nuestras variables pasamos a presentar nuestras siguientes definiciones:

Definición conceptual gestión administrativa.

Según Chiavenato (2019), la administración implica centralizar, coordinar y inspeccionar los movimientos de una compañía para conseguir metas generales. La buena gobernanza también implica esfuerzos continuos para optimizar el uso de recursos limitados. Decisiones acertadas pueden beneficiar a la organización, mientras que las decisiones inoportunas pueden tener consecuencias negativas.

La definición operacional de gestión administrativa se refiere al proceso de evaluar la gestión administrativa, medida mediante un cuestionario aplicado al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.-Cajabamba 2023. Esta variable se operacionaliza con las siguientes dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.

- **Planificación:** Es fundamental para la administración ya que establece metas y métodos para alcanzarlas, basándose en teorías que guían las acciones futuras (Concha et al., 2022). La planificación proporciona la organización de actividades necesarias para conseguir los propósitos de la empresa.
- **Organización:** Se refiere a coordinar actividades realizadas por personas diferentes para lograr objetivos específicos en un entorno determinado (Avensa et al., 2020). Incluye la creación de una estructura jerárquica que agrupa actividades y funciones respectivas.
- **Dirección:** Motiva a los empleados y resuelve problemas de manera efectiva, delegando autoridad para influir en el logro de objetivos organizacionales (Chávez, 2020). Proporciona un marco dinámico para resolver desafíos y mantener el progreso organizacional.
- **Control:** Involucra la selección y adquisición de recursos necesarios para implementar planes, asegurando la integración de diferentes áreas de trabajo y cumplimiento de objetivos mediante políticas establecidas (Mendoza, 2017).

Estas dimensiones forman parte esencial de la gestión administrativa y contribuyen al éxito organizacional mediante la coordinación efectiva de recursos y acciones hacia metas comunes.

En cuanto a **los indicadores serán los siguientes:** Definición conceptual, compromiso en equipo, formación organizacional, liderazgo, gestión de la comprensión, control continuo, apreciación del trabajo.

Definición conceptual de calidad de servicio:

La calidad del servicio se refiere al grado de atención que se presta a los usuarios que buscan utilizar un servicio, asegurándose de comprender y satisfacer sus necesidades.

Después de brindar el servicio, este debe estar en consonancia con el enfoque de la empresa y ser organizado de manera eficiente para mantener la satisfacción general de los clientes internos.

En resumen, la calidad de servicio se refiere a la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de los clientes. Es una evaluación de la excelencia y la satisfacción que los consumidores experimentan al utilizar un servicio específico.

Definición operacional de Calidad de Servicio:

Es el asunto de apreciación de la calidad de servicio medido mediante un cuestionario aplicado a los colaboradores que trabajan en la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L. – Cajabamba-2023. Esta variable se opera con las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Elementos Tangibles: De acuerdo con Torres y Luna (2017), los elementos tangibles se experimentan directamente en una compañía, no solo es estar a la mira. Los consumidores descubren estos elementos a través de la construcción, instrumentales y comunicación servibles. Las compañías que ponen énfasis en lo perceptible a menudo requieren que los consumidores acudan al lugar para recoger el favor. La aptitud no solo depende de lo que se edifica, sino igualmente de cómo se edifica y de cómo se envuelve al consumidor en el sumario. Esto contribuye a satisfacer las necesidades del consumidor y a dar una buena impresión de los productos ofrecidos por la organización.

Fiabilidad: De acuerdo con Sánchez et al. (2017), la compañía debe cumplir con sus promesas a las clientelas de modo preciso y pertinente. Esto implica mantener el sistema operativo en funcionamiento durante un período específico bajo diversas condiciones.

Capacidad de Respuesta: Según Rojas et al. (2023), la transformación en el perfeccionamiento general de empleados, su composición organizativa y una

interacción positiva con los compradores perfeccionan la responsabilidad y el rendimiento de la empresa. Este progreso fortalece la confianza del cliente y la posición en el mercado, accediendo a la compañía adaptarse a las permutas en el ambiente institucional, resúmenes perentorios para el triunfo continuado. Los clientes valoran la cabida demostrada por el personal para resolver problemas y situaciones durante el proceso de atención, considerando ventajoso el trato recibido y la información proporcionada.

Seguridad: Es esencial para la calidad del servicio y el éxito empresarial frecuente, según se destaca. Anticipar la seguridad no solo protege a consumidores y a la compañía de problemas y riesgos, sino que también construye una reputación sólida y provoca la amistad entre consumidores y colaboradores. Esto crea un entorno propicio para el crecimiento y mejora continuos de la organización. La seguridad no es solo un compromiso, sino también una habilidad profunda para el incremento razonable.

Empatía: Según Sánchez et al. (2017), la empatía es la cabida de brindar auxilio, protección y vigilancia al cliente de manera efectiva, demostrando sensibilidad hacia sus necesidades y preocupaciones durante el proceso de servicio.

Se concluye que comprende y satisface las necesidades emocionales de los usuarios. En cuanto a **los indicadores serán los siguientes:** Acomodamiento de construcción, innovación de equipos logísticos, Indagación conveniente y servicio minucioso, creación de aparatos logísticos, apresuramiento y esmero pertinente, modo pertinente para atención, atención que brinde confianza, personal idóneo con actitud positiva, confianza cortés y cariñoso (a), compensar las amonestaciones del consumidor.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
Gestión Administrativa	Planificación	Estrategia Funcional	1, 2,
	Organización	Compromiso en equipo Formación organizacional	3, 4
	Dirección	Liderazgo Asertividad	5, 6, 7
	Control	Control Continuo Apreciación del Trabajo	8, 9
Calidad de Servicio	Elemento Tangible	Acomodamiento de infraestructura	10, 11
		Innovación de equipos logístico	
	Fiabilidad	Indagación conveniente y servicio minucioso	12, 13, 14
		Creación de aparatos logísticos	
	Capacidad de respuesta	Apresuramiento y esmero pertinente	15, 16, 17
		Modo pertinente para atención	
Seguridad	Atención que brinde confianza	18, 19	
	Personal idóneo con actitud positiva		
Empatía	Confianza cortés y cariñoso (a)	20, 21	
		Compensar las amonestaciones del consumidor	

Hipótesis

La hipótesis fue la siguiente: Una buena gestión administrativa repercute de forma favorable en la calidad de servicio de la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L.

Cajabamba-2023

Esta hipótesis sugiere que una administración eficaz y bien gestionada dentro de la empresa mencionada tendrá efectos beneficiosos en la calidad del servicio ofrecido a sus clientes.

Objetivos

El objetivo general del estudio fue: "Analizar la gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio de la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L. - Cajabamba 2023."

En cuanto los Objetivos específicos: a) Examinar la gestión administrativa que se viene desarrollando actualmente en la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L. Cajabamba-2023; b) Determinar la calidad de servicio del personal de la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L. Cajabamba-2023 y c) Sugerir nuevas tácticas para un buen manejo de gestión administrativa y mejorar la calidad de servicio del personal de la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L. Cajabamba-2023.

2. METODOLOGIA

TIPO DE INVESTIGACION

La investigación se clasificó como descriptiva básica, principalmente debido al uso de teorías existentes, y tuvo como objetivo aumentar el discernimiento serio sin intervenir en la experiencia. Se buscó obtener nueva información basada en la observación directa del deforme aprendido. Asimismo, este tipo de saberes no tienen la intención de ser implementados directamente, sino que representan una búsqueda sistemática de información (Esteban et al., 2018).

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Fue de diseño no experimental transversal, el diseño no experimental implica a investigaciones cuyas variables no sufren de manipulaciones (Botero et al, 2018).

Son Transversales porque la información sobre las variables se obtiene en un solo momento, no se intenta observar cómo evoluciona (Alvarez et al., 2020).

Diseño no experimental, porque compromete la observación del hecho en su condición natural, sin intervención del investigador. Solo se describe y se analiza si incidencia en correlación de las variables en un momento dado.

Población y Muestra

POBLACION

La población fue conformada por 10 colaboradores de la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L. Cajabamba -2023. Es un conjunto de individuos que comparten características relevantes para la investigación es finita cuando se sabe cuántos elementos posee; y es infinita si no se conoce el dato de la cantidad exacta (Arias et al., 2020).

MUESTRA

Según Palella y Martins (2017), se alude a la suma de las fortunas manejados, que representa el total de recapitulaciones con características similares sometidos a evaluación, ofreciendo resultados precisos. Este estudio seleccionó específicamente

diez empleados del departamento de recursos humanos y ventanilla de la empresa Grupo Ramexa.

Técnicas e instrumentos de Investigación

TECNICA

Existe una variedad de conveniencias o técnicas de obtención de indagación, es decir, fortunas materiales manejados para conseguir y almacenar filiaciones (Arias & Covinos, 2020). Como método, utilizamos una encuesta, que fue enviada a diez empleados del Grupo Ramexa E.I.R.L.

INSTRUMENTO

Utilizamos el cuestionario como herramienta, según lo mencionado por Arias & Covinos (2020), que son medios empleados para recolectar indagación o datos sobre variables en una indagación. La publicación se centró en dos interrogatorios sobre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio, cada uno con 21 interrogatorios. Estos cuestionarios fueron validados mediante el método de juicio de expertos, con la participación de tres especialistas en el tema.

Procesamiento y análisis de la información

La información se procesó; en un primer momento, luego se validó el cuestionario por tres expertos en el tema, luego empleamos el programa Excel para la tabulación de los datos que se recogieron en los cuestionarios y aplicados a las 10 unidades de estudio; es decir, se aplicó a 10 colaboradores de la empresa en estudio, y por último se elaboraron las tablas estadísticas con la información recolectada, luego se elaboró el análisis y discusión, las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

3. RESULTADOS

Tabla1

cree que las instrucciones administrativas proyectadas en Grupo Ramexa E.I.R.L. están orientados a trabajar en conjunto con el equipo.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	20%
Casi nunca	5	50%
A veces	1	0%
Casi siempre	1	20%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 1, se observa que un 50% manifestó que casi nunca cree que las instrucciones administrativas proyectadas en Grupo Ramexa E.I.R.L. están orientados a trabajar en conjunto con el equipo, seguido un 20% manifestó que nunca cree que las instrucciones administrativas proyectadas en Grupo Ramexa E.I.R.L. están orientados a trabajar en conjunto con el equipo, mientras que el 20% manifestaron que casi siempre cree que las instrucciones administrativas proyectadas en Grupo Ramexa E.I.R.L. están orientados a trabajar en conjunto con el equipo, finalmente un 10% que siempre cree cree que las instrucciones administrativas proyectadas en Grupo Ramexa E.I.R.L. están orientados a trabajar en conjunto con el equipo,.

Tabla 2

Se llevan a cabo reuniones periódicas en su área para evaluar el desempeño frente a las metas y objetivos del plan de acción.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	30%
Siempre	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 2, se observa que un 70% manifestó que siempre se llevan a cabo reuniones periódicas en su área para evaluar el desempeño frente a las metas y objetivos del plan en acción, seguido el 30% manifestaron que casi siempre se llevan a cabo reuniones periódicas en su área para evaluar el desempeño frente a las metas y objetivos del plan en acción

Tabla 3

Esta organización cuenta con un proceso de comunicación flexible en todas las áreas del departamento.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	10%
A veces	2	20%
Casi siempre	4	40%
Siempre	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 3, se observa que un 40% manifestó que casi siempre la organización cuenta con un proceso de comunicación flexible en todas las áreas del departamento, seguido el 30% manifestaron que siempre la organización cuenta con un proceso de comunicación flexible en todas las áreas del departamento, mientras que el 20% manifestaron que a veces la organización cuenta con un proceso de comunicación flexible en todas las áreas del departamento finalmente tenemos un 10% que casi nunca la organización cuenta con un proceso de comunicación flexible en todas las áreas del departamento.

Tabla 4

Las políticas de la organización cubren las necesidades de todos los directivos que laboran en ella.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	4	40%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 4, se observa que un 50% manifestó que siempre las políticas de la organización cubren las necesidades de todos los directivos que laboran en ella, seguido tenemos un 40% manifestaron que casi siempre las políticas de la organización cubren las necesidades de todos los directivos que laboran en ella, finalmente un 10% manifestó que a veces la organización cubren las necesidades de todos los directivos que laboran en ella .

Tabla 5

El gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi nunca	1	10%
A veces	1	10%
Casi siempre	2	20%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N°5, se observa que un 50% manifestó que siempre el gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización, seguido un 20% manifestó que casi siempre el gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización, mientras que un 10% manifestó que a veces el gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización, y un 10% manifestó que casi nunca el gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización, finalmente un 10% manifestó que nunca el gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización

Tabla 6

Considera que el gerente general desempeña un papel crucial como líder en la gestión, influyendo y guiando a todo el equipo de trabajo para mejorar la calidad del servicio en la organización.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	5	50%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N°6, se observa que un 50% manifestaron que siempre considera que el gerente general desempeña un papel crucial como líder en la gestión, influyendo y guiando a todo el equipo de trabajo para mejorar la calidad del servicio en la organización, seguido un 50% que casi siempre considera que el gerente general desempeña un papel crucial como líder en la gestión, influyendo y guiando a todo el equipo de trabajo para mejorar la calidad del servicio en la organización

Tabla 7

El gerente general aprecia y valora el desempeño, las habilidades y las destrezas de todos los trabajadores de la institución.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	5	40%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 7, se observa que un 50% manifestó que siempre el gerente general aprecia y valora el desempeño, las habilidades y las destrezas de todos los trabajadores de la institución, seguido un 40% que casi siempre el gerente general aprecia y valora el desempeño, las habilidades y las destrezas de todos los trabajadores de la institución, mientras que el 10% que a veces el gerente general aprecia y valora el desempeño, las habilidades y las destrezas de todos los trabajadores de la institución.

Tabla 8

Considera que la gestión administrativa supervisa y controla el desempeño de los profesionales de administración de la institución.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	4	40%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados presentados en la tabla N°8, se observa que el 50% manifestaron que siempre considera que la gestión administrativa supervisa y controla el desempeño de los profesionales de administración de la institución, seguido por el 20% manifestaron que casi siempre considera que la gestión administrativa supervisa y controla el desempeño de los profesionales de administración de la institución. Además, el 30% expresó que a veces consideran que la gestión administrativa supervisa y controla el desempeño de los profesionales de administración de la institución.

Tabla 9

Todos los equipos y sistemas de la organización están bajo la supervisión de la gerencia.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	10%
A veces	1	10%
Casi siempre	7	70%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 9, se observa que un 70% manifestó que casi siempre todos los equipos y sistemas de la organización están bajo supervisión gerencial, seguido un 10% manifestó que siempre todos los equipos y sistemas de la organización están bajo supervisión gerencial, mientras que un 10% manifestó que a veces todos los equipos y sistemas de la organización están bajo supervisión gerencial, finalmente un 10% manifestaron que casi nunca los equipos y sistemas de la organización están bajo supervisión gerencial.

Tabla 10

Grupo Ramexa E.I.R.L. dispone de instalaciones adecuadas para facilitar un buen servicio.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	20%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	20%
Siempre	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados presentados en la tabla N° 10, se observa que el 60% indicó que siempre Grupo Ramexa E.I.R.L. dispone de instalaciones adecuadas para facilitar un buen servicio, seguido el 20% manifestaron que casi siempre Grupo Ramexa E.I.R.L. dispone de instalaciones adecuadas para facilitar un buen servicio. Además, el 20% manifestaron que casi nunca Grupo Ramexa E.I.R.L. dispone de instalaciones adecuadas para facilitar un buen servicio.

Tabla 11

Los entornos del establecimiento son convenientes para el cuidado al cliente.

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	2	20%
Siempre	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados presentados en la tabla N° 11, se nota que el 70% indicó que siempre los entornos del establecimiento son convenientes para el cuidado al cliente, seguido por el 20% que mencionó que casi siempre los entornos del establecimiento son convenientes para el cuidado al cliente. Además, el 10% expresó que a veces los entornos del establecimiento son convenientes para el cuidado al cliente

Tabla 12

Grupo Ramexa E.I.R.L. efectúa con la época promedio en corregir las dificultades del comprador

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	4	40%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenido y presentados en la tabla N° 12, se observa que un 50% manifestó que siempre Grupo Ramexa E.I.R.L. efectúa con la época promedio en corregir las dificultades del comprador, seguido un 40% manifestó que caso siempre Grupo Ramexa E.I.R.L. efectúa con la época promedio en corregir las dificultades del comprador, mientras que un 10% manifestó que a veces Grupo Ramexa E.I.R.L. efectúa con la época promedio en corregir las dificultades del comprador.

Tabla 13

El colaborador acoge ganancia para solucionar los problemas del comprador

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi nunca	1	10%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	20%
Siempre	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 13 se observa que u 60 manifestó que siempre el colaborador acoge ganancia para solucionar los problemas del comprador, seguido un 20% manifestó que casi siempre el colaborador acoge ganancia para solucionar los problemas del comprador, mientras que un 10% manifestó que casi nunca el colaborador acoge ganancia para solucionar los problemas del comprador, finalmente un 10% manifestó que nunca el colaborador acoge ganancia para solucionar los problemas del comprador.

Tabla 14

Los colaboradores de Grupo Ramexa E.I.R.L, cumplen con su asistencia adecuada diariamente

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	3	30%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 14, se observa que un 50% manifestó que siempre los colaboradores de Grupo Ramexa E.I.R.L., cumplen con su asistencia adecuada diariamente, seguido un 30% manifestó que casi siempre los colaboradores de Grupo Ramexa E.I.R.L. cumplen con su asistencia adecuada diariamente, mientras que el 20% manifestó que a veces los colaboradores de Grupo Ramexa E.I.R.L. cumplen con su asistencia adecuada diariamente.

Tabla 15

Se siente cómodo optando por los productos que brinda la empresa

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	50%
Casi siempre	3	30%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 15, se observa que un 50% manifestó que a veces se siente cómodo optando por los productos que brinda la empresa, seguido un 30% manifestó que casi siempre se siente cómodo optando por los productos que brinda la empresa, mientras que 10% manifestó que siempre se siente cómodo optando por los productos que brinda la empresa y un 10% manifestó que nunca se siente cómodo optando por los productos que brinda la empresa.

Tabla 16

La organización dispone de tiempo necesario para optar por nuevos clientes

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	30%
Casi siempre	3	30%
Siempre	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 16, se observa que un 40% manifestó que siempre la organización dispone de tiempo necesario para optar por nuevos clientes, seguido un 30% manifestó que casi siempre la organización dispone de tiempo necesario para optar por nuevos clientes, mientras que el 30% manifestó que a veces la organización dispone de tiempo necesario para optar por nuevos clientes.

Tabla 17

Existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	10%
A veces	3	20%
Casi siempre	2	20%
Siempre	4	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 17 se observa que un 50% manifestó que siempre existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos, seguido un 20% manifestó que a veces existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos, mientras un 20% manifestó que casi siempre existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos, y un 10% que casi nunca existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos.

Tabla 18

Los colaboradores refieren con instrucciones bastantes hacia el perfeccionamiento de sus movimientos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	30%
Casi siempre	7	70%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 18, se observa que un 70% manifestó que casi siempre los colaboradores prefieren con instrucciones bastantes hacia el perfeccionamiento de sus movimientos, seguido un 30% manifesto que a veces los colaboradores prefieren con instrucciones bastantes hacia el perfeccionamiento de sus movimientos

Tabla 19

El personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	4	40%
Casi nunca	3	30%
A veces	2	10%
Casi siempre	1	20%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 19, se observa que un 40% manifestó que nunca el personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña, seguido un 30% manifestó que casi nunca el personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña, mientras que un 20% manifestó que a veces el personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña, y un 10% manifestó que casi siempre el personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña.

Tabla 20

La atención que brindan Grupo Ramexa E.I.R.L. es amable

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	4	40%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenidos y presentados en la tabla N° 20, se observa que un 50% manifestó que siempre la atención que brindan Grupo Ramexa E.I.R.L. es amable seguido un 40% manifestó que casi siempre la atención que brindan Grupo Ramexa E.I.R.L. es amable, mientras que un 10% manifestó que a veces la atención que brindan Grupo Ramexa E.I.R.L. es amable.

Tabla 21

Grupo Ramexa E.I.R.L. se preocupa por mejorar su disposición de asistencia

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	3	30%
Siempre	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Grupo Ramexa E.I.R.L.

Interpretación:

Al observar los resultados obtenido y presentados en la tabla N° 21, se observa que un 50 manifestó que siempre Grupo Ramexa E.I.R.L. se preocupa por mejorar su disposición de asistencia, seguido un 30% manifestó que casi siempre Grupo Ramexa E.I.R.L. se preocupa por mejorar su disposición de asistencia mientras que un 20 manifestó que a veces Grupo Ramexa E.I.R.L. se preocupa por mejorar su disposición de asistencia .

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Considerando nuestro objetivo principal, los resultados de la tabla 5 muestran que el 70% de los encuestados indicaron que el gerente general casi siempre y siempre sigue el gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización, en contraste, el 20% mencionó que el gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización, mientras que el 10% afirmó que solo a veces el gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización, De manera similar, los resultados de la tabla 8 revelan que el 90% de los encuestados opinaron que casi siempre y siempre consideran que la gestión administrativa casi siempre o siempre supervisa el desempeño de los profesionales de administración en la institución, mientras que el 10% manifestaron que a veces consideran que la gestión administrativa casi siempre o siempre supervisa el desempeño de los profesionales de administración en la institución

Por otro lado, contrastando con los resultados de (Pei, 2022), podemos afirmar que nuestros resultados son concurrentes puesto que sus resultados determinaron que cuanto mejor una buena gestión administrativa es el jeroglífico de la maniobra de una compañía, asimismo un impulsor esencial de su éxito a largo plazo. Sin embargo, para lograrlo, es esencial que todos se envuelvan genuinamente con la permuta y la creación firme, lo que finalmente se cambiará en géneros conclusivos determinados y en la plena complacencia del consumidor. También nuestros resultados coinciden con los resultados de Florian (2020), cuando buscaba mejorar la gestión del proceso productivo y la calidad del servicio de la empresa, generando una buena gestión administrativa controla el desempeño de los colaboradores, otorgándole estabilidad económica, eficiencia y competitividad.

La experiencia continúa demostrando que una empresa que lleva a cabo una gestión administrativa eficiente logra mantener su calidad y servicio, lo que a su vez contribuye a la conservación y rentabilidad de la empresa. Asimismo, es importante

considerar que una buena atención al cliente puede traducirse en mayores ganancias, permitiendo así a la empresa cumplir consistentemente con sus obligaciones.

En analogía con nuestro objetivo específico 1, presentamos los siguientes resultados:

En la tabla 2, observamos que el 70% de los encuestados indicaron que siempre se llevan a cabo reuniones periódicas en su área para evaluar el desempeño frente a las metas y objetivos del plan en acción, mientras que el 30% señaló que casi siempre se llevan a cabo dichas reuniones periódicas en su área para evaluar el desempeño frente a las metas y objetivos del plan en acción. Por otro lado, en la tabla 18, se mostro que el 70% de los encuestados mencionaron que casi siempre los colaboradores refieren con instrucciones bastantes hacia el perfeccionamiento de sus movimientos, mientras que el 30% expresó que solo a veces los colaboradores refieren con instrucciones bastantes hacia el perfeccionamiento de sus movimientos cuentan con estos conocimientos. Además, en la tabla 8, el 90% de los encuestados afirmaron que siempre o casi siempre consideran que la gestión administrativa casi siempre o siempre supervisa el desempeño de los profesionales de administración en la institución Comparando con otros resultados de Robbins (2018), este autor afirma que la gestión administrativa implica administrar una entidad a través de la planificación, ejecución de inspecciones y vigilancia para lograr términos. Esto coincide con nuestros resultados en la tabla 18, donde más de la mitad de los encuestados manifestó que, al emplear estos indicadores de gestión administrativa, existe una buena gestión de esta herramienta en una organización. Nuestros resultados también son casi coincidentes con los de Paredes (2020), quien sostiene que las funciones del proceso de gestión afectan la calidad del servicio. Es decir, cuando las etapas de planificación, organización, gestión y control se fortalecen, esto se refleja en la calidad del servicio prestado. Es importante tener en cuenta estos resultados de Fayol (2020), ya que son coincidentes y determinaron que la gestión administrativa es crucial porque evidenciaron que las técnicas aplicadas al análisis de gestión administrativa fueron insuficientes, como en el caso de la empresa en estudio. Solo un poco más de la mitad de los encuestados manifestaron que siempre y casi siempre los colaboradores relatan con instrucciones bastantes para el perfeccionamiento de sus movimientos. Es de

nuestro conocimiento que esta herramienta resulta hoy en día de mucha importancia ya que, precisamente, su buen manejo en la empresa genera calidad. Esta calidad se convierte en uno de los indicadores que permite a las empresas mantener su estabilidad y firmeza en el mercado. Es decir, la gestión administrativa respalda a las empresas, y con una gestión eficaz y adecuada, estas empresas obtendrán ventajas en el negocio.

Siguiendo con el objetivo específico 2 de nuestro estudio, presentamos a continuación nuestros resultados:

En la tabla 17, observamos que el 70% de los encuestados indicaron que casi siempre y siempre existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos, mientras que el 20% manifestaron que a veces existe dicha disponibilidad. Además, el 10% indicó que casi nunca hay disponibilidad inmediata por estos propósitos. En la tabla 19, podemos apreciar que el 70% de los encuestados manifestaron que casi nunca y nunca se sienten capacitados para el cargo que desempeñan, mientras que el 10% mencionaron que a veces se sienten capacitados, y un 20% señalaron que casi siempre se sienten capacitados para su cargo.

Es relevante contrastar nuestros hallazgos con los resultados de Rengifo et al. (2018), quien concluye que una gestión administrativa eficiente requiere, entre otros factores, una infraestructura adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios y generar expectativas positivas. Nuestros resultados coinciden con los de este autor, ya que muestran que la empresa en estudio enfrenta problemas de calidad de servicio, tal como se refleja en la tabla 5.

En la tabla 13, la totalidad de los encuestados manifestaron que el interés para solucionar los problemas del consumidor debe ser inmediato y oportuno para cumplir con los compromisos corrientes.

Asimismo, en la tabla 20, observamos que el 90% de los encuestados indicaron que siempre y casi siempre la atención que brinda Grupo Ramexa E.I.R.L. es amable, mientras que el 10% opinó que a veces la atención es amable.

En la tabla 10, el 80% de los encuestados manifestaron que casi siempre y siempre Grupo Ramexa E.I.R.L. dispone de instalaciones adecuadas para facilitar un buen servicio, mientras que el 20% indicaron que casi nunca Grupo Ramexa E.I.R.L. dispone de instalaciones adecuadas para facilitar un buen servicio

Comparando los resultados de esta última tabla con los resultados de Ghanouni (2022), se demuestra que la capacidad de respuesta tiene un impacto en la gestión administrativa, permitiendo la entrega de un servicio de calidad por parte de los colaboradores al implementar estrategias que mejoran el tiempo y la inmediatez en las respuestas de la institución. En la empresa en estudio, se observa que las personas responsables del manejo de esta importante herramienta poseen los conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo y crecimiento rentable. Esto significa que han logrado crecer y operar correctamente gracias a una buena gestión administrativa y calidad de servicio.

Secciones específicas muestran saldos no significativos, como las inversiones que rentabilizan, lo que está convirtiendo a la empresa en una organización importante. Esta situación está atrayendo muchas ofertas a futuro, asegurando así una buena estabilidad económica.

Con respecto al objetivo específico 3, es importante mostrar nuestros resultados de la tabla 9, donde apreciamos que el 80% de los encuestados manifestaron que casi siempre y siempre todos los equipos y sistemas de la organización están bajo supervisión gerencial, mientras que el 10% mencionaron que a veces los equipos y sistemas de la organización están bajo supervisión gerencial y otro 10% indicaron que casi nunca todos los equipos y sistemas de la organización están bajo supervisión gerencial. Es muy interesante comparar estos resultados con los de Gonzales et al. (2020), quienes definen la organización como la articulación y equipamiento de sus áreas con herramientas económicas, científicas, de bases de datos y humanas, permitiendo así un desarrollo eficaz de las acciones encargadas. Esto les permite alcanzar las metas propuestas y obtener resultados significativos.

Asimismo, Sánchez et al. (2017) define la seguridad como el conocimiento que tiene un colaborador para el desarrollo de sus actividades, lo que genera confianza y determinación al mejorar el crecimiento y la atención a los clientes. Estamos de acuerdo con estos investigadores, ya que nuestros resultados de la tabla 8 coinciden con sus hallazgos. Una de las estrategias para mejorar la gestión administrativa de la empresa en estudio sería garantizar una adecuada organización y planificación, de modo que la calidad del servicio sea auténtica y aceptable, mejorando así la situación económica y la calidad general de la empresa. Además, es crucial verificar si existe la capacidad de manejo necesaria para cumplir con las obligaciones. Otra estrategia sería que la empresa cuente con un profesional o especialista en computación que sepa administrar todos los equipos y sistemas, evitando deficiencias futuras. Por último, se debe implementar una charla diaria antes de comenzar a trabajar, para mejorar continuamente la calidad del servicio en la empresa en estudio.

5. CONCLUSIONES

-Después de analizar nuestros resultados, y respecto a nuestro objetivo general, concluimos que la empresa en estudio. Realizando una buena gestión administrativa mejoraría complacientemente su calidad de servicio, esta herramienta garantiza que las empresas tengan un control de desempeños, tal como lo demuestra nuestros resultados de la tabla 8, en donde el 70% de los encuestados manifestaron que casi siempre y siempre creen que la gestión administrativa controla el desempeño de los profesionales de la institución, otorgándole estabilidad económica, eficiencia y competitividad. por lo que aceptamos la hipótesis de nuestra investigación.

-Concluimos respecto a nuestro objetivo específico 1, y se sustenta con nuestros resultados de la tabla 18, en donde un poco más de la mitad de los encuestados manifestaron que casi siempre y siempre los colaboradores cuentan con instrucciones bastantes para el perfeccionamiento de sus movimientos, en donde va existir una buena gestión de esta herramienta en la empresa, por lo tanto debería emplear indicadores de gestión administrativa, emplear técnicas suficientes de análisis, ya que actualmente es de mucha importancia su aplicación, porque necesariamente su buen manejo en la empresa, genera calidad de servicio en ella y se convierte en uno de los indicadores que va a permitir a las empresas, su estabilidad y persistencia en el mercado; es decir, la gestión administrativa respalda a las empresas, y con una calidad fuerte y adecuada, estas empresas arrojarían utilidades en el negocio.

-Teniendo en cuenta nuestro objetivo específico 2, concluimos que la empresa en estudio, su calidad estimada no es buena, tal como lo demuestra nuestros resultados en la tabla 19, donde casi la mayoría de los encuestados, un 70% manifestaron que casi nunca la empresa no está cumpliendo con sus obligaciones de conexión a los sistemas, mientras que un 20% manifestaron que a veces y casi siempre la empresa no está cumpliendo con sus obligaciones de conexión a los sistemas, seguido un 10% de encuestados manifestaron que a veces la empresa no está cumpliendo con sus obligaciones de conexión a los sistemas, . Por lo que las personas responsables del manejo de esta importante herramienta, no cuentan con los conocimientos o de un

modelo estratégico para el desarrollo y crecimiento sostenible; es decir no han sido capaces de crecer y operar correctamente, precisamente por la falta de calidad de servicio.

-De conformidad con el objetivo específico 3, concluimos que las estrategias para el mejor manejo de la gestión administrativa y así mejorar la calidad de servicio de la empresa, sería; de que, quienes manejen la gestión administrativa de esta empresa en estudio, deben cuidar de que los sistemas y equipos de la empresa se encuentren dentro de un rango determinado, con la finalidad de que la calidad de servicio sea auténtica y aceptable, y así conocer y evaluar la situación económica y firmeza del cliente de la misma, y así ver si existe capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones, otra estrategia sería, que la empresa debería contar con un profesional o especialista en sistemas que conozca la gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en Grupo Ramexa E.I.R.L. y todo esto sería porque está sustentado con la tabla 9 en donde apreciamos que el 80% de los encuestados manifestaron que sería útil diseñar estrategias para solucionar los problemas del manejo de la gestión administrativa y así mejorar la calidad de servicio del negocio.

6. RECOMENDACIONES.

- ✓ Se recomienda a la gerencia y a los funcionarios de la empresa, establecer habilidades que sigan manteniendo y mejorando a ampliación de la gestión administrativa, y así obtengan la estabilidad económica que se necesita y puedan permanecer en el mercado, que les va a permitir generar calidad de servicio para cumplir con las obligaciones.
- ✓ A la gerencia y funcionarios de la empresa, se desarrollen estrategias sistemáticas con la finalidad que se desarrollen empresarialmente y así permitirles obtener una buena gestión administrativa auténtica; pues, como es de conocimiento los equipos que obtenga una empresa, debe superar a sus sistemas.
- ✓ Se suplica a la autoridad, funcionarios y sistemas de Grupo Ramexa E.I.R.L., tomar medidas respecto a la supervisión y control respecto al personal responsable que maneja los equipos y ambientes y equivalentes de productos, estableciendo habilidades de administración, con el fin de que este manejo sea transparente y eficiente, e integren, además, a los componentes de la gestión administrativa.
- ✓ A la gerencia y funcionarios de Grupo Ramexa E.I.R.L., utilizar las herramientas indicadas para mantener la capacidad sistemática de la misma, aplicando instalaciones suficientes a fin de monitorear y hacer un seguimiento a la calidad de servicio de Grupo Ramexa E.I.R.L., en lo posible este negocio debe contar con un profesional o especialista en sistemas que sepa conocer la gestión administrativa y así obtener calidad de servicio esperado.

AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mi caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para DIOS, mi madre, mi hermano, mi esposo. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que “el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad Núñez, B. G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021.
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020)
- Calero Mora, J. D. P. (2017). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral, 2015.
- Campos Gonzales, S. A. (2024). Gestión administrativa y calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén.
- Córdova Liñan, L. Y. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas-2019.
- Dahua Mozombite, S. S., & Paredes Chistama, E. Y. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Micro Red de Salud de Neshuya–Aguaytía 2022.
- Damaso Bazan, E. J. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería del hospital de Chancay, 2023.
- Díaz, S. A., & Zapata, N. A. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30
- Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*, 6(2), 104-114.
- Ibañez Otiniano, W. H. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital I Higos UrcoChachapoyas, 2023.
- Larrañaga Rondona, K. O. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal–Comas 2016.
- Llanos Rojas, C. A. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba-2022.

- Mendoza, M. J. G., Montaña, F. M. J., Gaibor, C. E. E., & Gamboa, J. J. N. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80.
- Nole Amaranto, E. J. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio de una unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.
- Panduro Ismiño, L. (2022). Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas–Loreto 2021.
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.).
- Peña Santillán, M. M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
- Ponce, D. K. P., Chancay, M. R. S., & Lopez, L. T. S. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(suppl 1), 120-131.
- Ramos Tejada, K. L. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.
- Torres Gutierrez, B. A. (2023). Gestión administrativa y calidad del servicio de enfermería en el área de emergencia de un hospital nacional, Lima 2022.
- Torres Sanchez, G. A. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020.
- Torres Valera, K. K. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de un Gobierno Regional, 2022.
- Trejo Sánchez, H. L. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio de Dinolovers de la ciudad de Trujillo, 2022.

Trigoso Vela, R. R. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-Lima, 2019.

Zárate Huarhuachi, G. C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros–Apurímac, 2019.

ANEXOS Y APENDICE

Anexo 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Gestión administrativa y calidad del servicio en la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L.-Cajabamba, 2023.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Itms	Escala de medición
Gestión Administrativa	La gestión administrativa se define como un conjunto de acciones que posibilitan la prevención, corrección y aplicación de un proceso de toma de decisiones racional, para lograr la provisión de bienes y servicios de calidad en una organización, ya sea privada o pública, así también permite dirigir a una empresa hacia el cumplimiento de su meta por medio de la generación de estrategias (Pérez et al., 2022)	Es el procedimiento de la gestión administrativa que se mide en base a un cuestionario de preguntas que será aplicado al personal que labora en la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L. Cajabamba -2023. Se operacionalizará con las siguientes dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Estrategia	1,2	Ordinal
				Funcional		
			Organización	Compromiso en equipo	3, 4	
				Formación organizacional		
			Dirección	Liderazgo	5, 6, 7	
				Gestión del conocimiento		
Control	Control continuo	8, 9				
	Apreciación del trabajo					
Calidad de Servicio	Para que haya una buena atención al cliente, se debe incrementar las competencias del personal de las organizaciones integrándolos en las tareas de ocupaciones administrativas, para que dicho	Es el procedimiento de la gestión administrativa que se mide en base a un cuestionario de preguntas que será aplicado al personal que labora en la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L. Cajabamba -2023. Se operacionalizará	Elemento tangible	Acomodamiento de infraestructura	10, 11	Ordinal
				Creación de aparatos logísticos		

<p>objetivo se logre la institución debe desarrollar estrategias apropiadas para que el personal tenga un buen clima laboral, debido a que es muy importante el buen trato por ambas partes, fin de poder asegurar una excelente atención al cliente (Doroteo et al., 2017)</p>	<p>con las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.</p>	Fiabilidad	Indagación conveniente y servicio minucioso	12, 13, 14
			Cumplimiento del buen servicio	
		Capacidad de respuesta	Apresuramiento y esmero pertinente	15, 16, 17
			Actitud oportuna para la atención	
		Seguridad	Personal Idóneo con actitud positiva	18, 19
			Confianza cortes y cariñoso (a)	
		Empatía	Trato cortés y amable	20, 21
			Compensar las amonestaciones del consumidor	

Anexo N°3: Cuestionario

La aplicación del presente cuestionario es con fines exclusivamente académicos, para sustentar la tesis y así obtener el título profesional, cuyo título de la investigación es:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GRUPO RAMEXA E.I.R.L.-CAJABAMBA, 2023.

En tal sentido esta encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad, lea usted con atención y conteste marcando con una “x” la proposición que usted considere como respuesta.

Tiempo individual: 10 a 15 minutos

Escala	Valor
1	Nunca
2	Pocas veces
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA						
N°	ITMS	1	2	3	4	5
	Dimensión Planificación					
1	Cree que las instrucciones administrativas proyectadas en Grupo Ramexa E.I.R.L. están orientados a trabajar en conjunto con el equipo.					
2	Se llevan a cabo reuniones periódicas en su área para evaluar el desempeño frente a las metas y objetivos del plan de acción.					
	Dimensión organización					
3	Esta organización cuenta con un proceso de comunicación flexible en todas las áreas del departamento.					
4	Las políticas de la organización cubren las necesidades de todos los directivos que laboran en ella.					
	Dimensión dirección					
5	El gerente del día a día sigue los procedimientos administrativos y cumple la misión de la organización.					
6	Considera que el gerente general desempeña un papel crucial como líder en la gestión, influyendo y guiando a todo el equipo de trabajo para mejorar la calidad del servicio en la organización.					
7	El gerente general aprecia y valora el desempeño, las habilidades y las destrezas de todos los trabajadores de la institución.					
	Dimensión control					
8	Considera que la gestión administrativa supervisa y controla el desempeño de los profesionales de administración de la institución.					
9	Todos los equipos y sistemas de la organización están bajo la supervisión de la gerencia.					
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO						
	ITMS					
	Dimensión elemento tangible					
10	Grupo Ramexa E.I.R.L. dispone de instalaciones adecuadas para facilitar un buen servicio.					
11						

	Los entornos del establecimiento son convenientes para el cuidado al cliente.					
	Dimensión Fiabilidad					
12	Grupo Ramexa E.I.R.L. efectúa con la época promedio en corregir las dificultades del comprador					
13	El colaborador acoge ganancia para solucionar los problemas del comprador					
14	Los colaboradores de Grupo Ramexa E.I.R.L, cumplen con su asistencia adecuada diariamente					
	dimensión capacidad de respuesta					
15	Se siente cómodo optando por los productos que brinda la empresa					
16	La organización dispone de tiempo necesario para optar por nuevos clientes					
17	Existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos					
	Dimensión seguridad					
18	Los colaboradores refieren con instrucciones bastantes hacia el perfeccionamiento de sus movimientos					
19	El personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña					
	Dimensión empatía					
20	La atención que brindan Grupo Ramexa E.I.R.L. es amable					
21	Grupo Ramexa E.I.R.L. se preocupa por mejorar su disposición de asistencia					

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

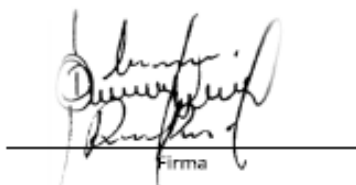
1. Información del Autor				
Reyes Ramírez, Dalila Maribel		71757527	ramirez2305al@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación				
X	Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹				
Bachiller	X	Título Profesional	Título Segunda Especialidad	Maestría
				Doctorado
4. Título del Documento de Investigación				
Gestión administrativa y calidad del servicio en la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L.-Cajabamba, 2023				
5. Programa Académico				
Administración				
6. Tipo de Acceso al Documento				
X	Abierto o Público (info:eu-repo/semantics/openAccess)	³ (info:eu-	Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo				

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	02	06	2025

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 003-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, Inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 129 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales prestando al son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio AUCIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Gestión administrativa y calidad del servicio en la empresa Grupo Ramexa E.I.R.L.-Cajabamba, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	

		1 %
10	www.repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
12	www.onu.org Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
22	archive.org Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
27	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
28	pensamientopenal.com.ar Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
31	rdu.unc.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.ujcm.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
33	www.revistas.upel.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
34	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
35	encolombia.com Fuente de Internet	<1 %
36	mail.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
37	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
38	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

44	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
45	www.latamclick.com Fuente de Internet	<1 %
46	www.mazars.es Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo