



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Habilidades gerenciales y calidad del servicio en una entidad pública
del sector transporte de Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Córdova, Mercedes (orcid.org/0000-0001-7391-7088)

ASESORA:

Dra. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

CO-ASESORA:

Dra. Rangel Magallanes, Maribel Cecilia (orcid.org/0000-0002-5862-4145)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico mi tesis principalmente a mi familia, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo que me permitió alcanzar un importante logro personal.

A, Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y guiarme en cada paso que doy, sobre todo a mi familia que es mi motor, que siempre me apoyó para poder concluir con mi tesis.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Consolidado de la validación de expertos	17
Tabla 2 Niveles de porcentaje de la variable habilidades gerenciales	19
Tabla 3 Niveles de porcentaje de la variable calidad de servicio	20
Tabla 4 Niveles de porcentajes de las dimensiones de la variable habilidades gerenciales	21
Tabla 5 Niveles de porcentajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio	23
Tabla 6 Correlación del nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.	25
Tabla 7 Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022	26
Tabla 8 Correlación del nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022	27
Tabla 9 Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión seguridad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.	28
Tabla 10 Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión empatía en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022	29
Tabla 11 Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.	30
Tabla 12 Operacionalización de la variable 1: Calidad del servicio	50
Tabla 13 Operacionalización de la variable habilidades gerenciales	51
Tabla 14 Prueba de normalidad	

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	14
Figura 2 Porcentajes de los niveles de la variable habilidades gerenciales	19
Figura 3 Porcentajes de los niveles de la variable calidad de servicio	20
Figura 4 Porcentaje de las dimensiones de la variable habilidades gerenciales	22
Figura 5 Porcentajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio	24

Resumen

La investigación se encuentra contemplada dentro de la línea de investigación Reforma y modernización del Estado, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022. En el ámbito **metodológico** se indica que la investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los servidores de una entidad pública del sector transporte de Lima. El muestreo fue no probabilístico, se determinó una muestra de 81 servidores. La técnica para recolectar información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. **Los resultados** de la investigación determinaron que existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en la referida entidad pública, se obtuvo un coeficiente de Spearman = 0.839, concluyendo que entre las variables investigadas existe una relación positiva alta.

Palabras clave: habilidades gerenciales, calidad de servicio, entidad pública del sector transporte.

Abstract

The research is contemplated within the Reform and modernization of the State research line, its objective was to determine the relationship between the level of managerial skills and the level of service quality in a public entity of the transport sector, Lima, 2022. In The methodological scope indicates that the research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of the servers of a public entity in the transportation sector of Lima. The sampling was non-probabilistic, a sample of 81 servers was determined. The technique to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the investigation determined that there is a relationship between the level of managerial skills and the level of service quality in the aforementioned public entity, a Spearman coefficient = 0.839 was obtained, concluding that there is a high positive relationship between the variables investigated.

Keywords: managerial skills, quality of service, public entity of the transport sector

I. INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, las organizaciones en todo el mundo han experimentado cambios importantes no solo en la forma en que producen o entregan servicios, sino también en las habilidades certificadas requeridas para evolucionar con sus socios a través de tecnología avanzada y un modelo de negocios volátil.

En cualquier forma organizativa o empresarial, los directivos son importantes, y los principios en que se sustentan hacen necesario que las empresas escojan urgentemente directivos competitivos, abiertos al cambio y muy flexibles ante las nuevas estructuras organizativas, para así modernizar su estrategia, instituciones y empresas (Suriaga y Gamboa, 2019). Las habilidades gerenciales son reconocidas mundialmente como un medio para lograr resultados efectivos en una organización a través de prácticas y estrategias gerenciales, métodos y herramientas, rasgos de personalidad y estilos operativos. En otras palabras, las habilidades gerenciales son los elementos necesarios para un liderazgo efectivo (Whetten y Cameron 2016). En las empresas, los problemas más comunes están relacionados con el factor humano, la creencia de que los líderes o gerentes de la empresa deben estar preparados para identificar riesgos para tomar mejores decisiones de cambio.

Con esta secuencia de ideas, un problema recurrente en las empresas es producto de la falta de capacidad gerencial (Suriaga y Gamboa, 2019). En este sentido, la tecnología de habilidades directivas es un aporte del capital humano a la toma de mejores decisiones para alcanzar las metas deseadas en una organización (Portilla, 2019).

El Perú no es ajeno a esta problemática, muy por el contrario, son de público conocimiento la falta de habilidades de gestión de los directivos de diversas instituciones públicas. Esto se debe a que Parodia (2021) describe las rutas de habilidades de los gerentes tal como están en la estructura subyacente de la actividad gerencial.

Por otro lado, la calidad de servicio es cada vez más importante en todo el mundo y, si se gestiona adecuadamente, es un activo muy valioso para una organización y, dentro de la ventaja competitiva, puede estar bien posicionada. Factores importantes a adquirir. Un hecho problemático que ha propiciado el surgimiento de

los servidores públicos en las diversas dependencias del estado peruano es la Ley de Servicio Civil, conocida como Ley SERVIR, cuyo propósito es mejorar tanto la calidad como la disponibilidad de los servicios a los ciudadanos. mejorar los principios de rendimiento, los principios de rendimiento y las reglas que rigen las responsabilidades y los derechos para mejorar y lograr el rendimiento del servidor.

En este pensamiento, independientemente de los funcionarios trabajan en los servicios nacionales. Los llamamos servidores públicos porque las funciones y tareas que desempeñan tienen carácter de servicio civil y se espera de ellos que presten servicios de calidad, lo que no es ajeno a los organismos públicos que de igual forma prestan una variedad de servicios, y en este estudio, una institución pública del sector transporte de la ciudad de Lima, debido a que la calidad de sus servicios puede ser mejor, es necesario saber cómo su mejora corresponde a las habilidades gerenciales de los servidores públicos.

La situación descrita, lleva a formular la siguiente problemática ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022?, como problemas específicos nos planteamos: ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022?

La investigación tiene justificación teórica, porque está diseñada para aportar conocimiento que nos permitan comprender mejor las teorías existentes sobre las habilidades gerenciales y la calidad del servicio, en el caso específico de los servicios que se brindan las entidades públicas del sector transporte. Asimismo, tiene justificación práctica ya que sus conclusiones y recomendaciones pueden ser consideradas para solucionar los problemas anteriores y así servir de precedente o referencia para otros estudios. Por otro lado, también tiene legitimidad metodológica, ya que la técnica y la recolección de datos pueden ser utilizadas en estudios posteriores.

De igual manera, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022. Y como objetivo específico: la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y los niveles de las dimensiones

fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Finalmente se planteó la siguiente hipótesis: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022. Y como hipótesis específicas las siguientes: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los estudios internacionales, se encontró a Loján-Alvarado et al. (2022), que en su artículo científico se buscó precisar y determinar las habilidades gerenciales esenciales para el funcionamiento adecuado de una entidad de salud del Ecuador; además de su relación con los fines de esta entidad y lo productivo que son sus colaboradores. La investigación es descriptiva y concluyó en resaltar la importancia y necesidad de que los gerentes apliquen sus habilidades e identifiquen oportunidades donde sus organizaciones puedan alcanzar las metas a las que aspiran.

En un estudio de Baque et al. (2022), se buscó determinar si se permite un desarrollo y función eficiente por parte de las empresas ecuatorianas al aplicarse habilidades interpersonales. Al interpretar los resultados se comprende que, los beneficios que se manifiestan por el uso de habilidades interpersonales mejoran la eficiencia y la eficacia a la hora de interpretar los resultados; desembocando eventualmente al logro de sus objetivos institucionales.

Asimismo, Cisneros-Urquiza et al. (2022), en su investigación buscó, identificar las habilidades gerenciales necesarias para enfrentar la emergencia que fue originado por la llegada de la Covid-19 en Ecuador, específica y particularmente en sus pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Ambato. Eventualmente, se llegó a evidenciar la carencia de habilidades gerenciales y la falta de preparación para adaptarse a situaciones poco favorables por parte de los gerentes. Concluyendo que para lograr enfrentar situaciones adversas requiere practicar habilidades gerenciales técnicas, humanas y conceptuales, y los gerentes de las unidades analizadas tenían habilidades humanas, conceptuales y técnicas necesarias para desarrollar.

Mientras que, Mantilla y Solis (2022), examinaron y buscaron estudiar identificar el vínculo existente entre: las habilidades gerenciales, la planeación estratégica y la competitividad; en las micro, pequeñas y medianas empresas, también conocidas como MIPyMEs que se encuentran ubicadas en la ciudad de Azoques-Ecuador. Los resultados obtenidos luego de aplicar la prueba de Pearson dieron una puntuación de 0.587 entre las habilidades gerenciales y la competitividad, indiciando una relación positiva que producen las variables

independiente y dependiente, respectivamente. Al mismo tiempo la variable restante, la planeación estratégica, mostró el mismo valor en la prueba Pearson cuando se analizó por la variable competitividad; adicionando una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$ del p-valor; con lo cual demostramos otra relación positiva. Concluyendo que demuestra el impacto positivo de las habilidades gerenciales y la planificación estratégica sobre la competitividad.

Por otro lado, Delgado et al. (2021) diagnóstico de habilidades gerenciales nivel de 5 en Pequeñas y Medianas Empresas del rubro cafeterías de la ciudad de Escárcega en México, y busco determinar la tendencia de supervisión, determinando la deficiencia en tres de las variables estudiadas. (estilos generales de dirección, cualidades de liderazgo y clima laboral).

Entre los estudios realizados a nivel nacional, encontramos el de Rojas Rojas (2022). Esto tuvo como objetivo establecer el vínculo que surge a través de la interacción entre las habilidades gerenciales y la calidad de los servicios presentados y practicados por los trabajadores pertenecientes al sector de la salud, gestor profesional y miembro de la red Salud Rioja. Se concluyó que existía una correlación directa y altamente significativa entre las variables anteriores ($\rho = 0,86$).

La investigación que realizó Salvador (2022) buscó identificar la relación entre habilidades gerenciales y la calidad de servicio en el procesamiento de los residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021. Los resultados de capacidad de gestión alcanzaron un nivel promedio global del 51,36% (28 colaboradores), un nivel alto del 35,00% (19 colaboradores) y un nivel bajo del 13,64% (8 colaboradores). La calidad de servicio alcanzó un nivel más alto de 51,78%, un nivel promedio de 26,88% y un nivel bajo del 21,34%, lo que demuestra una relación directa entre las variables de estudio. En cuanto a las cualidades de liderazgo, la dimensión habilidad emocional muestra la correlación más alta ($\rho = 0,690$; p-valor = 0,001). Concluyó que se demostraron asociaciones altamente significativas entre las variables el estudio.

La investigación realizada por Crisólogo (2022) buscó identificar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas productoras de muebles de Ate, llegó a determinar que no existe vinculación entre las variables investigadas, dado que el nivel de significancia

obtenido fue $0.343 \geq a 0.05$, concluyó que no hubo asociación entre las variables investigadas y por lo tanto, no se pudo discernir la competencia de liderazgo en esta forma organizacional.

Pumachagua (2022) realizó una investigación a lo largo del año 2022, que buscaba identificar el nexo en medio de las habilidades gerenciales de un Hospital de Lima nivel III – I y sus capacidades de resolución de conflictos; específicamente en su Unidad de Cuidados Intensivos. Llegando sistemática y eventualmente a precisar la relación dentro de las variables estudiadas, afirmando que un mejor nivel en las habilidades directrices provoca necesariamente que la solución de controversias sea mucho mejor, sustentado en el coeficiente de correlación de 0.812, que junto con un $p = 0,000 < \alpha = 0,01$, es considerado fuerte positivo.

Mendoza (2021) para su tesis de maestría estudió específicamente las instituciones educativas en Ayacucho, ubicado en el distrito de Huamanguilla, para identificar la relación entre habilidades gerenciales y la calidad de servicios educativo en el año 2021. Concluyó que hubo relación entre las variables de estudio (sig.= 0,000; rho = 0,957).

En cuanto a la teoría del desarrollo de la variable: habilidades gerenciales, encontramos la teoría de Robert Katz (1974), la cual precisa que todos los gerentes deben desarrollar tres tipos de habilidades: técnicas; sociales o humanas, que son atinentes a las personas; y conceptuales, que además poseen la denominación de estratégicas o inteligencia. Podemos afirmar que las habilidades gerenciales son las capacidades y destrezas de los directores o gerentes de una organización con o sin fines de lucro para desenvolverse mejor y alcanzar las metas organizacionales. Complementando, Chiavenato (2011) Señala que se trata de singularidades que habilitan o permiten a los sujetos trabajar eficazmente para su desempeño personal y empresarial. Del mismo modo, Griffin (2011) definió las habilidades de liderazgo como la capacidad y el conocimiento de un sujeto para realizar actividades relacionadas con el liderazgo o la coordinación como administrador o cabeza de un grupo laboral u organizativo. Sobre esto, Wetten y Cameron (2016), por su parte, argumentan que son las capacidades, roles, funciones y actividades que llevan a cabo los gerentes y los dirigen para conseguir los frutos ansiados con base en la planificación y gestión de recursos y plazos. También, las habilidades de liderazgo son acciones del comportamiento humano

que se pueden observar e identificar.

Las habilidades bajo comentario pueden ser de distinto tipo: remotas, metódicas, ejecutivas, sistemáticas, interpersonales, idealización, comunicación valiosa y fluida, acuerdo firme y dominio del tiempo. Así, los encargados deben poseer características de liderazgo y control de grupos de trabajo (Custodio et al., 2019). Martínez et al. (2016) las conceptualizan como la capacidad de llevar a cabo una actividad particular como sujeto; por lo tanto, las habilidades de gestión calculadas de esta manera se miden sobre la base de la capacidad y las calificaciones para administrar, insertar medidas, plantear las negociaciones y solucionar problemas; lo antedicho representa todas las funciones de gestión empresarial (pública y privada), conocidas también como tareas de nivel superior. El conocimiento, asimismo, guarda relación con el propósito de concretar actividades, como el medio ambiente, la infraestructura y las estrategias para fomentar el crecimiento y el avance del negocio (Suleiman et al., 2017).

De igual forma, Madrigal (2009) alegó que las habilidades gerenciales conllevan lidiar con personas, por lo que resulta vital que estos sujetos combinen conocimientos y habilidades para lograr ser gerentes o líderes eficaces. Desde la perspectiva de Mondy (2010) refiere que competencia quiere decir que se posee una disposición técnica atinente a las destrezas interpersonales o de negocios. Una habilidad, pues, es un grupo de cualidades, talentos y, en algunos casos, conocimientos que son particularidades de cada persona. El término competencia alude a las dotaciones y habilidades iniciales de una persona (traducido como habilidades en español) para un conjunto de requisitos imperativos a fin de realizar tareas relacionadas con el trabajo (Tsolakidis et al., 2020). Igualmente, las habilidades se hallan directamente relacionadas con los sujetos y las habilidades que estos adquieren para desenvolverse en sus puestos de trabajo (Prada, 2016). Según Lussier y Achua (2016), hay características diferenciadoras que llevan a la conclusión de que las habilidades de liderazgo son distintas de otro tipo de características y prácticas de liderazgo.

Las habilidades de gestión se consiguen del desenvolvimiento, ya que son ejercicios que se hacen en temas y poseen un efecto sano. También se dominan a causa de que este comportamiento es manejado por el sujeto y es el comportamiento que él consigue mantener y monitorear. Otro punto resaltante es

que las destrezas de liderazgo, comúnmente, se aprenden y desarrollan, o sea, tienen base en la práctica y la retroalimentación para aumentar su desempeño. Por añadidura, muestran expresamente que estas habilidades gozan de interrelación y que los gerentes deben poseer variopintas habilidades para perfeccionarlas juntas, lo que no es un mero comportamiento repetitivo, sino una respuesta tediosa (Maurya y Sharma, 2017).

Katz (1955) sostuvo la posibilidad de estudiar estas dimensiones y también comentó que todo gerente debe gozar de tres habilidades. Como la primera dimensión son habilidades técnicas, esta se encuentra ligada con la habilidad de usar métodos y procedimientos a fin de llevar a cabo tareas particulares. Esta competencia se consigue en el Centro de Aprendizaje y se logra durante la experiencia de vida profesional. Dichas habilidades son distintas para todos los gerentes y deben ser congruentes con el área en la que se ocupan. Así pues, resultan relevantes para el mecanismo de trabajo porque brindan herramientas para la comprensión y la participación en sus subordinados y personalizan el modelo de dirección en atención a las necesidades y requisitos del personal de campo (Pérez, 2021)

La segunda dimensión, las habilidades interpersonales, ligadas con la disposición de un sujeto para laborar con eficacia junto a los demás y, gracias a estas habilidades, le es posible sobresalir en los grupos laborales. Estas habilidades, además, les posibilitará comunicarse asertivamente con los empleados de la empresa, la sociedad y entender la naturaleza humana. Cuando los líderes ejercitan un liderazgo efectivo, pueden amalgamar ideas, voluntad y acciones de manera eficaz para alcanzar los objetivos. Este tipo de habilidad es trascendental en todos los niveles, pues da paso a una interacción efectiva entre jefes y subordinados, mejoramiento de las relaciones interpersonales, clima laboral, productividad, etc. Pueden responder como sentido de pertenencia y responsabilidad hacia la empresa (Beenen et al., 2018).

La tercera dimensión son las habilidades conceptuales, que son las capacidades de una persona para planear ciertas tareas a distancia. No únicamente es fundamental, sino también la capacidad de memorizar los niveles de dificultad y su conexión con el entorno social, político, educativo, cultural, ecológico, tecnológico y normativo. Dentro de los conceptos modernistas de gestión, se

relacionan a los enfoques estratégicos, ya que posibilitan presentir el entorno, desplegar nuevos modelos administrativos u organizacionales y germinar estrategias de optimización global. Los líderes prescinden desarrollar y practicar estos tres tipos de habilidades, pero necesitarán diferentes proporciones congruentemente al nivel de gestión o los puestos que ocupan (Pichler et al., 2021).

En lo que respecta a las teorías que desarrollan la variable calidad de servicio, debo manifestar que existen varias definiciones en literatura, Cerda et al. (2018), consideran la capacidad de saciar las perspectivas de los clientes que acogen servicios o bienes, además de sus necesidades, como definición de calidad. La calidad se obtiene optimizando, rediseñando los procesos y la gestión con la finalidad de conseguir procesos céleres y efectivos. Agregando a lo anterior, la reestructuración de procesos conlleva consigo cambios permanentes que refuercen y aseguren el aumento de la calidad en distintos quehaceres, según Instituto para la calidad (PUCP, 2020).

La apreciación de calidad del servicio se enfoca, más que en la superioridad y calidad del producto, en los estándares del comprador o consumidor (Zeithaml, 1988). La utilización de esta definición a la calidad del servicio representaría un criterio global en relación junto a la hegemonía de este, esto significa, la calidad del servicio percibida se explica en el modelo de Brechas como la comparación de la relación de lo que se percibe y la expectativa por parte de los consumidores (Parasuraman et al., 1988). Dicho de otra manera, la calidad del servicio se relativiza, ya que está definido por peculiaridades del servicio o producto al que se le atribuyen criterios de valor subordinados al valor, el entorno y las preferencias del usuario.

La calidad del servicio se conceptualiza y mide, más que al nivel de la empresa, al nivel de percepción del consumidor, y es que las organizaciones tienen que poner atención en las inclinaciones de los usuarios cuando intentan cumplir o aventajar los productos (Camisón et al., 2018). Se debe tener presente que la calidad de los servicios es establecida por los clientes en base a distintos puntos de vista sobre una necesidad, entonces, las cualidades de la demanda de bienes o servicios del usuario deben ser compactas para que se consiga satisfacer la necesidad con especificidad (Mikhaylov et al., 2018).

Actualmente, la calidad del servicio es sumamente importante para una

organización, pues a través de una buena calidad logrará satisfacer a sus usuarios, quienes, dependiendo de esta, determinarán, a través de sus necesidades y expectativas, el nivel del servicio que brinda la empresa (Jiménez et al., 2018). En otras palabras, solo tendrán buen lugar en el mercado las empresas que se preocupen por aplicar buenos estándares de calidad y brindar el servicio acorde con las necesidades de sus clientes.

En el pasado, cuando se compraba bienes o servicios, los usuarios no poseían varias opciones, por lo que se conformaban con lo existente en el mercado. Sin embargo, debido al incremento de competencia, la accesibilidad a la tecnología, la competencia internacional que va en aumento y el mercado con su saturación nata, la calidad del servicio se vuelve más trascendental a cada momento (Dunn, 2022). Hoy en día, en atención a que las necesidades del cliente deben saciarse primero, los bienes y servicios tienen que adaptarse a estas (Ogunnowo et al., 2015). En este sentido, la calidad de servicio, tiene por finalidad asegurar, respecto al cliente, su complacencia. Si no se presta la debida atención a esta área, habrá pérdida de usuarios (menos clientes), y dará cabida a malas recomendaciones del producto y la empresa, que causaría menoscabo en la imagen de la empresa (Castañeda, 2021).

Los consumidores, a lo largo del tiempo, han aumentado la exigencia respecto a temas relacionados a un mejor precio, buen servicio, ambiente agradable, actitud adecuada por parte del personal y calidad, además de rapidez en el servicio (De Andrade et al., 2019). No obstante, vale tener presente que la calidad de servicio importa para adherir estrategias de abordaje de la organización interna de la empresa (lo que coadyuva a la empresa a optimizar los procesos operativos y satisfacer de mejor manera las necesidades) y no solo para aumentar las relaciones con los clientes. Así, otorgar un servicio de calidad debe ser vista como cultura organizacional y no como una estrategia de negocio (Zavaleta, 2018).

Si los clientes no se hallan saciados con la atención o el servicio brindado, lo más probable es que comenten su mala experiencia con otros potenciales clientes. Contrario a esto, si los usuarios son atendidos correctamente recibiendo un buen servicio, será inevitable que más los usuarios compren los productos ofertados. Estos aspectos tienen que ser debidamente comprendidos, puesto que se puede conseguir una significativa ventaja y diferencia competitiva entre una

empresa y otras (Chen et al., 2022). Lo que se vincula directamente con el concepto de Calidad Total, cuyo origen se remonta al concepto control de calidad (Control Total de Calidad), desde esta perspectiva la calidad es definida desde la función del cliente, involucrando a todos los integrantes de la organización, involucra innovar en la gestión empresarial tan comunes en Europa y América, esto es asumir paradigmas en la manera de entender y gestionara una entidad (Universidad de Champagnat, 2022).

Parasuraman et al. (1985), utilizando estadísticas, encontraron correlaciones entre 5 dimensiones que miden la calidad del servicio, clasificándolas así:

Aspectos tangibles: Estos se determinan por el grupo de equipos, infraestructura, el personal y los insumos de comunicación que se operan en la prestación de los servicios de entrega (Parasuraman et al., 1985). Sobre la misma base, Begazo (2015) define a los bienes como objetos tangibles de intercambio y los servicios, como objetos de intercambio no tangibles, que requieren hacer concreta la prestación del servicio para optimizar la seguridad del cliente.

Del mismo modo, Torres et al. (2015) mencionaron que los aspectos perceptuales figuran subestructuras físicas tales como estas: personas, insumos de comunicación y dispositivos. Esta dimensión alude a cómo se sienten los usuarios acerca del servicio que se les brinda y, asimismo, considera a los colaboradores l personal que ayuda al negocio, que debe reconocerse a través de uniformes o distintivo, estar capacitado a fin de brindar indicaciones concisas a los visitantes, etc.

La fiabilidad es la dimensión que alude al nivel de precisión y cuidado con el que se esperan o entregan los servicios (Parasuraman et al., 1985). Kleine (2015), robustece esta definición sosteniendo que la fiabilidad no es sino aquella capacidad de ejercer una determinada profesión cuando se utiliza en circunstancias particulares y por un lapso. Por otro lado, Torres et al. (2015) entienden a la fiabilidad como la aptitud de dar los servicios de manera completa y que no quepa duda sobre ellos. Respecto a la fiabilidad, esta es la capacidad que posee una empresa o negocio de brindar un servicio con precisión y bien ejecutado, para lo cual se tiene que tomar en cuenta la efectividad del servicio o producto cuando se entrega o transfiere sin demora temporal o en recursos. Enfáticamente, precisamos

que la eficiencia se comprende como aquella prestación de un servicio que, ocurra lo que ocurra, cumple la promesa a los ojos del cliente.

La dimensión Capacidad de respuesta es comprendida como la voluntad y disposición por parte de un colaborador para lograr desenvolverse adecuadamente en el servicio que está siendo brindado, al mismo tiempo que el desempeño sea oportuno (Parasuraman et al., 1985). Asimismo, Meehan & Dawson (2002) indicaron la importancia del goce de flexibilidad y precisión que debe tener la capacidad de respuesta organizacional, por la acción y deseo de apoyar a los usuarios con los servicios que se les está brindando. Además, la dimensión tiene diversos indicadores como la disposición, la comunicación, la agilidad, entre otros., por lo cual se incluye el énfasis a la atención al cliente y se retira la exclusiva y antigua consideración única al proceso de compra; así incorporando la respuesta ante la dubitativa y el lapso de espera entre pedidos, además de la solución de conflictos y sin dejar de lado el seguimiento que nace después de completar la adquisición (Torres et al., 2015).

La dimensión seguridad: Atinente al nivel de comprensión y cortesía del asociado al llevar a cabo el servicio prestado o previsto (Parasuraman et al., 1985). Con base en este constructo, Torres y Vásquez (2015) robustecen la idea primigenia y comentan que la responsabilidad, las formas de atención de los empleados, el conocimiento y confiabilidad contribuyen a la calidad con la que se prestará el servicio. En este segmento, resalta la capacidad de los empleados para generar una grata conexión con los clientes y potenciales clientes, pues la familiaridad se trata de cualidades que brindan confianza a quienes entran en contacto con la empresa, sea por primera vez o en reiteradas veces. Ello fija el grado de competitividad del servicio o producto prometido y prolifera la amabilidad, confiabilidad y oportunidad.

La dimensión empatía, trata del nivel de interés personal otorgado o previsto durante un servicio (Parasuraman et al., 1985). Posteriormente, Torres et al. (2015) ratifican este concepto, además de patrocinarlo, y clarifican que se trata de la expresión que demuestran las empresas por sus usuarios al cuidarlos y tener la intención de preocuparse. Begazo (2015), por su parte, la entiende como aquella capacidad de colegir los sentimientos, pensamientos y sentimientos del cliente, y de darse cuenta y compartir desde la comprensión de la similitud del otro:

identificación con el cliente. Esta dimensión resalta el servicio personal que se brinda, ya que no todos los usuarios tendrán las mismas necesidades, dificultades o forma de ser, por lo que resulta de suma trascendencia identificar estas distinciones entre usuarios del servicio para que puedan ser mejor atendidos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

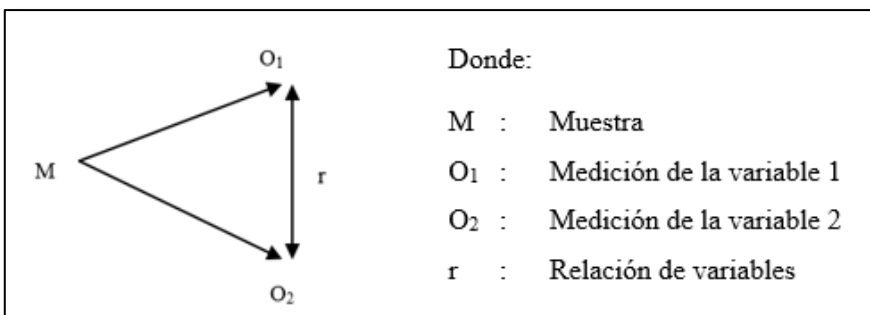
En cuanto al tipo de investigación debo precisar que es una investigación básica, conforme refiere Carrasco (2015) este tipo de investigación no busca la manipulación de variables, lo que persigue es la profundización en el conocimiento pre existente, para contribuir a la especialización del mismo, a partir del estudio del fenómeno. En cuanto al nivel de investigación, es descriptivo, precisa Arbaiza (2013) que las mismas expresan características particulares en un determinado escenario, siendo muy específico en las mismas.

3.1.2 Diseño de investigación

Al medirse las variables en su estado natural, el diseño de la investigación es categorizado como no experimental; simultáneamente, al recoger la información en un momento específico, la investigación es considerada transversal (Hernández et al., 2014). Además, al intentar encontrar una determinación de la relación entre las variables, la investigación se convierte en correlacional (Curtis et al., 2016).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Habilidades gerenciales

Definición conceptual

Wetten y Cameron (2016), por su parte, alegan que son las capacidades, roles, funciones y actividades que llevan a cabo los gerentes y los dirigen para conseguir los frutos ansiados con base en la planificación y gestión de recursos y plazos. También, las habilidades de liderazgo son acciones del comportamiento humano

que se pueden observar e identificar.

Definición operacional

La variable será medida a través de la aplicación de un cuestionario de 20 ítems, que evalúan las habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades conceptuales.

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Según Cerda et al. (2018), se puede el concepto de calidad se puede comprender como la capacidad de satisfacer las necesidades y perspectivas de los clientes que se encuentran acogiendo servicios o bienes. Esta es obtenida al optimizar y rediseñar los procesos y la gestión con la finalidad de conseguir procesos céleres y efectivos. Agregando a lo anterior, la reestructuración de procesos conlleva consigo cambios permanentes que refuercen la mejora de la calidad en distintos quehaceres (Instituto para la calidad - PUCP, 2020).

Definición operacional

Se medirá utilizando un cuestionario de 16 ítems, que contempla las 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangible.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se denomina población a la reunión de elementos con características comunes, ya sea porque las ostenten o por compartirlas, que son materia de estudio (Fuentes-Doria et al., 2020)

En esta investigación, estuvo integrada por 105 servidores de una entidad pública del sector transporte de Lima.

Criterios de inclusión

Servidores de la entidad cuyas edades están comprendidas entre 18 y 60 años.

Servidores que tienen una vinculación laboral vigente en una entidad pública del sector transporte de Lima.

Servidores que desean participar en la investigación.

Criterios de exclusión

Servidores menores de 18 años.

Servidores que no laboran en la entidad.

Servidores sin disposición de participar en la investigación.

Muestra:

Según Hernández-Sampieri et al (2014), lo que integra la muestra es un conjunto que es parte de la población, el mismo que tiene que estar claramente delimitado y debe representar a cabalidad a la población. En este estudio, la muestra estará integrada por 81 servidores.

Muestreo

Los integrantes de la muestra obedecen al muestreo no probabilístico, conforme a la conveniencia del investigador.

Unidad de análisis

Los servidores de un organismo público del sector transporte de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El concepto “técnica” es comprendido como el procedimiento que se asume con la finalidad de obtener información (Hernández et al., 2014). En la presente investigación, fue utilizada la técnica de la encuesta.

Herramienta necesaria que permite plasmar la técnica es el cuestionario, en esta investigación fueron dos, el primer cuestionario midió las habilidades gerenciales y un segundo cuestionario midió la calidad del servicio

Validez

Los expertos indicaron, tras la valoración de los instrumentos, que los ítems seleccionados tenían goce de claridad, pertinencia y relevancia, con lo cual se continuó a aplicar los cuestionarios. Fuentes-Doria et al. (2020) enfatizan la capacidad que tienen los instrumentos para medir el objeto de estudio.

El resultado es verificado en la Tabla 1, mientras que los certificados de validez refrendados por los validadores son mostrados en el Anexo 4.

Tabla 1*Consolidado de la validación de expertos*

Apellidos y nombres del experto	Especialidad	Dictamen
Avellaneda Chong Paul	Estadístico	Aplicable
Soria Livia, Sara Mercedes	Gestión Pública	Aplicable
Samaniego Uceda Lorent Einstein	Gestión Pública	Aplicable

Confiabilidad

Se afirma que los instrumentos son confiables cuando tienen la prerrogativa de que los resultados de la medición efectuada por los instrumentos, son constantes durante su aplicación, asegurando resultados consistentes (Fuentes - Doria et al., 2020). Para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación, se recurrió a la estadística en la prueba piloto en la que participaron veinte trabajadores que no son parte de la muestra de investigación.

Las variables son politómicas, por lo que se aplicó Alfa de Cronbach, cuyo valor fluctúa entre 0 y 1. Cuando los coeficientes se aproximan a la unidad denotan mayor confiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018). Los resultados de la prueba de confiabilidad fueron 0.957 para el cuestionario calidad de servicio y 0.966 para el cuestionario habilidades gerenciales, instrumentos aplicados al grupo piloto, se evidenció que poseían una alta confiabilidad, esto es que era posible de ser aplicados a la muestra. Véase anexo 5.

3.5. Procedimientos

Para recolectar la información la Escuela de Posgrado de la UCV, cursará una carta al director de la entidad pública del sector público a efectos de presentarme y solicitar se me brinden las facilidades para la realización de la investigación. Luego solicitaré al director de la entidad, me autorice aplicar los cuestionarios, que serán entregados a los servidores que integran nuestra muestra. Las respuestas de los encuestados se almacenarán en una hoja de cálculo de Drive con el fin de ser analizados posteriormente.

3.6. Método de análisis de datos

Utilizaremos dos métodos para analizar los datos: análisis descriptivo y análisis

inferencial. Respectivamente; por un lado, los datos son ordenados en los niveles y rangos que fueron establecidos al aplicar la técnica de baremos (Véase anexo 1), simultáneamente son expresados en los gráficos estadísticas y las tabulaciones de frecuencia; mientras que, por otro lado, se aplicarán pruebas estadísticas que permiten la determinación del estadístico a utilizar cuando ha de tratarse de una comprobación de las hipótesis y se empleará el paquete estadístico IBM SPSS versión 25.0.Y cuando se trate de el tratamiento de los datos. Durante el estudio se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para la comprensión del vínculo existente entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

La tesis cumplirá las exigencias de una investigación realizada bajo el enfoque cuantitativo, la misma que se ha desarrollado acorde a las exigencias de la Guía de elaboración productos finales de investigación de la Universidad César Vallejo (UCV), así como las normas APA. También se ha contemplado el Código de Ética de la UCV, que en su texto incorpora principios éticos como son: **beneficencia** toda vez que la investigación constituye un aporte en los ámbitos teórico, social, práctico y metodológico tal como se ha precisado en la justificación de la investigación; **no maleficencia** porque la realización de la misma no implica un perjuicio para la sociedad, menos para quienes participaron en ella, asegurándose la reserva de su identidad y la condición de confidencialidad de sus aportes y opiniones; **autonomía**, por cuanto la participación de los integrantes de la muestra ha sido netamente voluntaria, se respetó la identidad anónima de los encuestados, y **justicia**, pues en todo momento se han respetado los derechos de quienes intervinieron en la investigación, así como también se respetaron los derechos de propiedad intelectual de las fuentes utilizadas en su elaboración, de esa manera se cumplen las exigencias del referido código.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

El sistema SPSS se utilizó para procesar los datos recopilados sobre habilidades gerenciales y calidad de servicio, los resultados se exponen a continuación.

Tabla 2

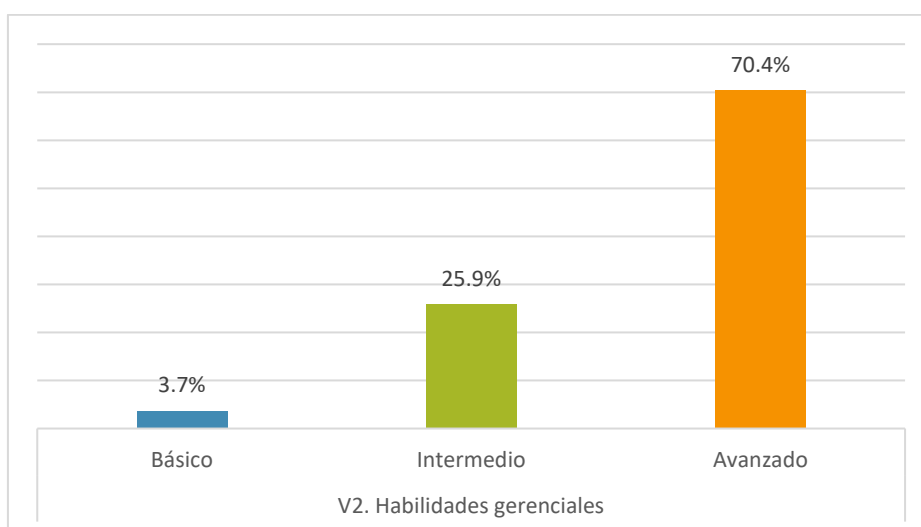
Niveles de porcentaje de la variable habilidades gerenciales

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Avanzado	[75 – 100]	57	70.40%
Intermedio	[47 – 74]	21	25.90%
Básico	[20 – 46]	3	3.70%
Total		81	100.00

Nota. Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

Figura 2

Porcentajes de los niveles de la variable habilidades gerenciales



En la tabla 2 y figura 2, se lograron recoger los resultados de 81 trabajadores, donde se midió la variable de las habilidades gerenciales, el cual contiene los cálculos estadísticos de la frecuencia y porcentaje de la percepción de los trabajadores en una entidad pública del sector transportes, Lima teniendo como resultados: el 70.40%, muestran un nivel avanzado, mientras que, el 25.90% muestran un

resultado de un nivel intermedio, finalmente el 3.70% de las respuestas demuestran un nivel básico.

Tabla 3

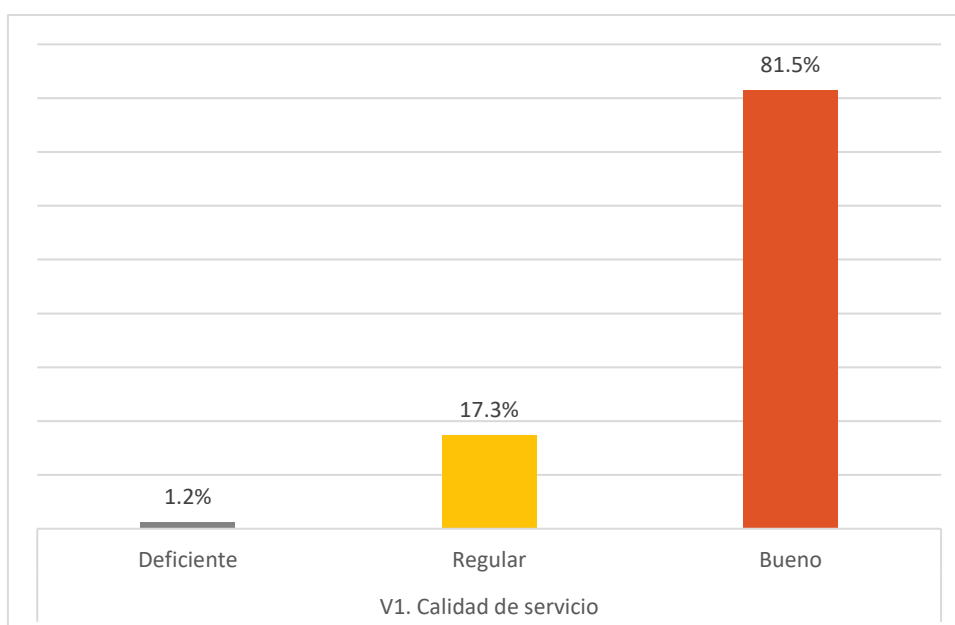
Niveles de porcentaje de la variable calidad de servicio

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	[59 – 80]	66	81.50
Regular	[37 – 58]	14	17.30
Deficiente	[16 – 36]	1	1.2

Nota. Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS. n = 81

Figura 3

Porcentajes de los niveles de la variable calidad de servicio



La tabla 3 y figura 3, se lograron recoger los resultados de 81 trabajadores de una entidad pública del sector transportes Lima, mediante el cual se midió la variable, calidad de servicio, donde se muestran que el 81.50%, que representa a 66 trabajadores, opinaron que se encuentran en el nivel bueno, asimismo el 17.30%, que equivale a 14 trabajadores, opinaron que se encuentra en el nivel de regular y tan solo el 1.2%, que significa 1 trabajador, opinó por el nivel deficiente.

Tabla 4

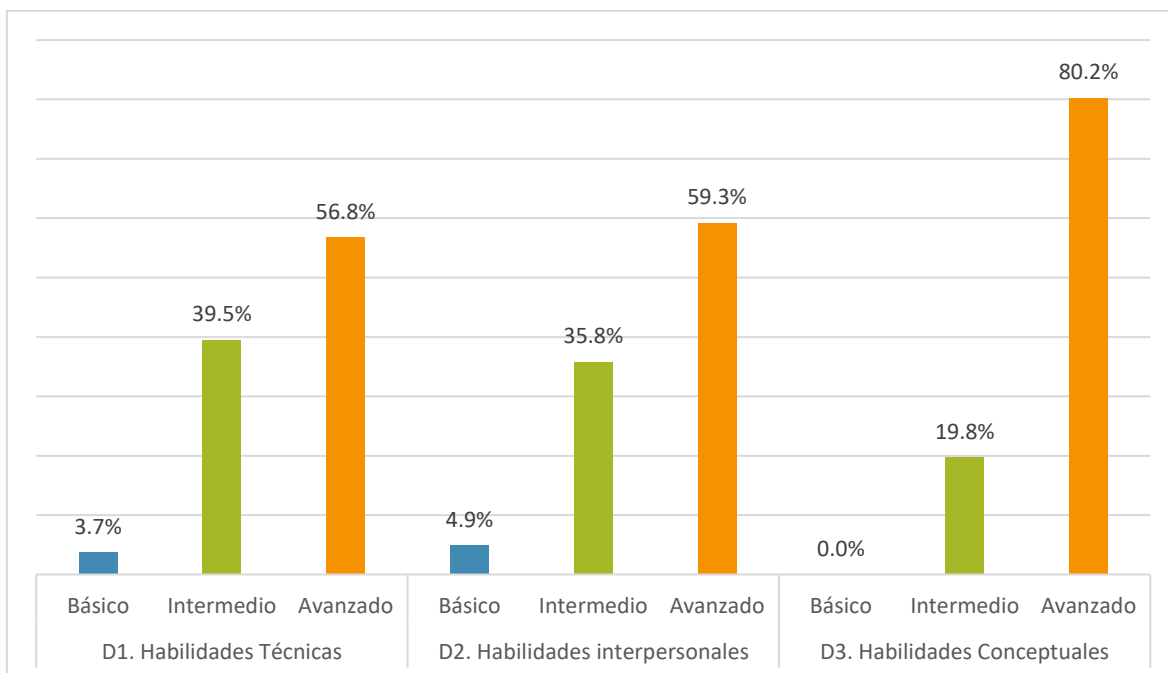
Niveles de porcentajes de las dimensiones de la variable habilidades gerenciales

Dimensión	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Habilidades técnicas	Avanzado	[75 – 100]	46	56.80
	Intermedio	[47 – 74]	32	39.50
	Básico	[20 – 46]	3	3.70
	Total		81	100.00
Habilidades interpersonales	Avanzado	[75 – 100]	48	59.30
	Intermedio	[47 – 74]	29	35.80
	Básico	[20 – 46]	4	4.90
	Total		81	100.00
Habilidades conceptuales	Avanzado	[75 – 100]	65	80.20
	Intermedio	[47 – 74]	16	19.80
	Básico	[20 – 46]	0	0.0
	Total		81	100.00

Nota. Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

Figura 4

Porcentaje de las dimensiones de la variable habilidades gerenciales



Logramos observar, a través de la tabla 4 y la figura 4, la distribución de frecuencias y porcentajes relacionadas a las tres dimensiones que posee la variable habilidades gerenciales. Dicha percepción fue obtenida de 81 trabajadores. Inicialmente, la dimensión habilidades técnicas denota con un 56.80% un nivel avanzado, mientras que un regular 39.50% aprecia encontrarse en el nivel intermedio, restando así un 3,7% que se encuentra en el nivel básico. Después, la dimensión habilidades interpersonales inició con que un considerable 59.30% aprecia encontrarse en el nivel avanzado, mientras que un aceptable 35.80% opinó encontrarse en el nivel intermedio, no obstante, el 4.90% apreció estar en el nivel básico. Finalmente, la dimensión habilidades conceptuales obtuvo un exorbitante 80.20% que cree encontrarse en el nivel avanzado y un restante 19.80% que opina estar en el nivel intermedio.

Tabla 5

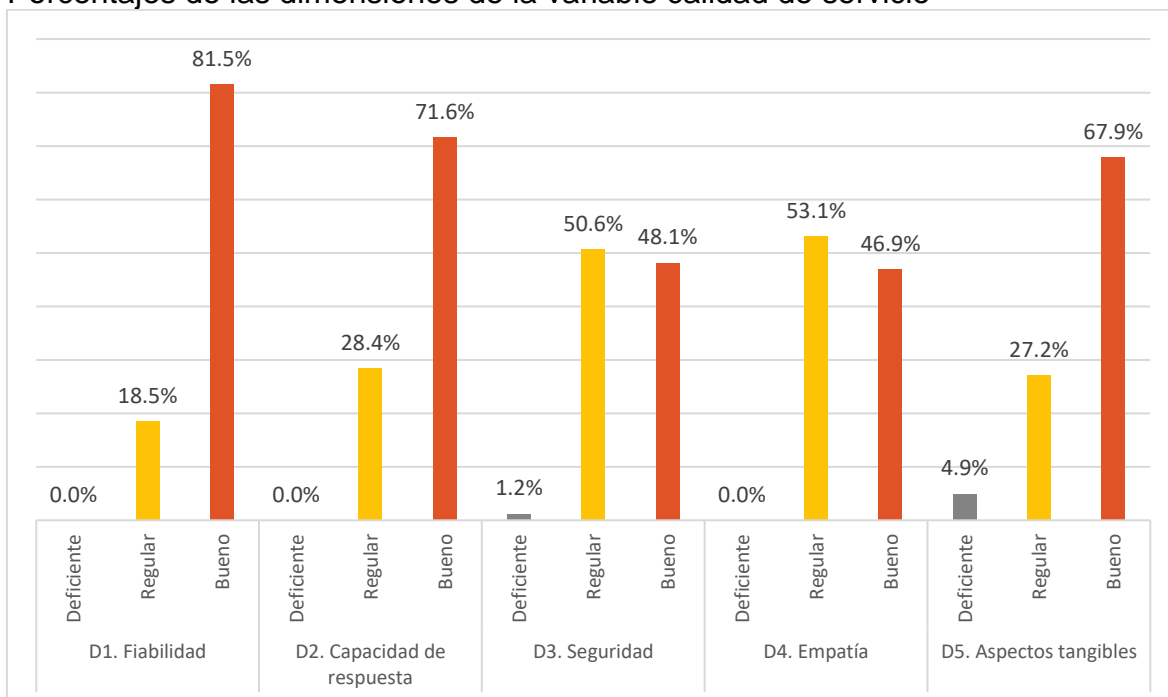
Niveles de porcentajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensión	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Fiabilidad	Bueno	[59 – 80]	66	81.50
	Regular	[37 – 58]	15	18.50
	Deficiente	[16 – 36]	0	0.00
	Total		81	100.00
Capacidad de respuesta	Bueno	[59 – 80]	58	71.60
	Regular	[37 – 58]	23	28.40
	Deficiente	[16 – 36]	0	0.00
	Total		81	100.00
Seguridad	Bueno	[59 – 80]	39	48.10
	Regular	[37 – 58]	41	50.60
	Deficiente	[16 – 36]	1	1.20
	Total		81	100.00
Empatía	Bueno	[59 – 80]	38	46.90
	Regular	[37 – 58]	43	53.10
	Deficiente	[16 – 36]	0	0.00
	Total		81	100.00
Aspectos tangibles	Bueno	[59 – 80]	55	67.90
	Regular	[37 – 58]	22	27.20
	Deficiente	[16 – 36]	4	4.90
	Total		81	100.00

Nota. Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

Figura 5

Porcentajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio



Los resultados de las encuestas que miden la percepción de los trabajadores encuestados (81) se encuentran plasmados en la Tabla 5 y la Figura 5, estos resultados ubican, con una visión personal, donde se encuentran los trabajadores dentro de las cinco dimensiones que comprenden a la variable calidad de servicio. Empezando con la dimensión fiabilidad, un mayoritario 81,50% aprecia encontrarse en el nivel bueno, mientras que un minoritario 18,50% opina estar en el nivel regular. Continuando con la dimensión capacidad de respuesta, un considerable 71,60% cree estar en el nivel bueno, contrario al 28,40% que cree encontrarse en el nivel regular. Siguiendo con la dimensión seguridad, un sorprendente 48,10%, 50,60% y 1,20% se encuentran distribuidos respectivamente en los niveles bueno, regular y deficiente. Trasladando a la dimensión empatía, se aprecia que extraordinariamente, solo el 48,90% opina encontrarse en el nivel bueno, mientras que el restante 51,10% cree estar en el nivel regular. Terminando con la dimensión aspectos tangibles, un tranquilizador 67,90% opina estar en el nivel bueno, un 27,20% aprecia el nivel regular con su lugar y el restante 4,90% cree estar en el nivel deficiente.

4.2 Resultados inferenciales

En cuanto al análisis inferencial, es necesario precisar que se realizó la prueba de normalidad para determinar si correspondía o no el uso de pruebas no paramétricas, los resultados indicaron que los datos recogidos no presentan una distribución de Gauss por lo cual se aplicó el coeficiente rho de Spearman para contrastar las hipótesis (ver anexo 7).

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 6

Correlación del nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

		Habilidades gerenciales	
		Coeficiente de correlación	,839**
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.000
		N	81

** La correlación es positiva alta.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad de servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, conforme la tabla 6, las variables se relacionan de forma significativa ($p_valor=0.000 < 0.05$), por lo tanto, se afirma la relación de calidad de servicio y habilidades gerenciales, con un coeficiente de Spearman rho = 0.636 señala que la relación es positiva alta, esto es, a mayores niveles de calidad de servicio mayores niveles de habilidades gerenciales.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 7

Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022

Dimensión		Variable habilidades gerenciales	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,694**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

** La correlación es positiva moderada.

Se tuvo como objetivo específico 1, determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, conforme se visualiza en la tabla 7, los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman para contrastar la hipótesis específica planteada, obtuvo un p_valor = 0.000 < 0.01, por ende hay una relación altamente significativa entre fiabilidad y habilidades gerenciales. Asimismo, el coeficiente rho = 0.694 lo cual indica una correlación positiva moderada. Entonces, se demuestra la existencia de una relación, resultando en la aceptación de la hipótesis.

Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 8

Correlación del nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022

	Dimensión		Variable habilidades gerenciales
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,780**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

** La correlación es positiva alta.

Determinar y precisar la relación entre las habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta fue el objetivo específico 2. Estando conforme con la tabla 8 y sus resultados que se encuentran contenidos en ella, apreciamos que la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, utilizada con la finalidad de contrastar la hipótesis planteada, no solo nos arrojó un $p_valor = 0.000 < 0.01$, que nos demostraba lo altamente significativa que era la relación, si no también, nos brindó el coeficiente $\rho = 0.780$, que indicaba una alta correlación positiva. Por ende, la hipótesis es aceptada con la demostración de la existencia de dicha relación. Cabe resaltar que tiene lugar en una entidad pública del sector transporte en Lima, 2022.

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión seguridad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 9

Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión seguridad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Dimensión		Variable	
		habilidades gerenciales	
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,725**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

** La correlación es positiva alta.

Determinar la relación generada por el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión seguridad, fue el objetivo específico 3. Gracias a la prueba no paramétrica Rho de Spearman que fue utilizada con la finalidad de contrastar la hipótesis específica planteada, se identificó una relación altamente significativa gracias al coeficiente rho $p = 0.725$ un p_valor de $0.000 < 0.01$. Se acepta la hipótesis al haber identificado y apreciado la existencia de una relación. Resaltamos, que se llevó a cabo en una entidad pública del sector transporte en Lima-2022.

Hipótesis específica 4

H₄: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión empatía en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 10

Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión empatía en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022

Dimensión		Variable habilidades gerenciales	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	,679**
		Sig. (bilateral)	,000
		<hr/> N	81

** . La correlación es positiva moderada.

Determinar la relación presente entre el nivel de habilidades gerenciales y la dimensión empatía que se encuentra en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, fue el objetivo específico 4. Conforme a los resultados apreciables en la Tabla 10, comprendemos que la prueba Rho de Spearman, utilizada para la contratación de la hipótesis específica planteada, nos demostró que existe una relación altamente significativa entre la dimensión y el nivel mencionados anteriormente, al arrojarnos un $p_valor = 0.000 < 0.01$. Simultáneamente, se indicaba una correlación positiva moderada, es decir media, y se aceptaba la hipótesis; gracias a el coeficiente rho $\rho = 0.679$.

Hipótesis específica 5

H₅: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 11

Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Dimensión		Variable habilidades gerenciales	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,808**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

** . La correlación es positiva alta.

Determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, fue el objetivo específico 5. Interpretando los resultados que se encuentran vertidos en la Tabla 11, además de tomar en cuenta la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que fue utilizada con el fin de contrastar la hipótesis planteada ($p_valor = 0.000 < 0.01$), se comprendió que existía una relación altamente significativa entre la dimensión mencionada y las habilidades gerenciales. Por su parte, una comprensión del coeficiente rho $\rho = 0.808$, nos demostrará la existencia de una correlación positiva alta. En conclusión, es aceptada la hipótesis por demostrarse la correlación.

V. DISCUSIÓN

La investigación que se le presenta describe particularmente el entrelazamiento generado por el nivel de las variables de estudio (habilidades gerenciales y calidad de servicio) enmarcadas en una entidad pública del sector transporte en Lima-2022, a través de los porcentajes obtenidos en los dos cuestionarios aplicados con la finalidad de contrastar los resultados conseguidos en otros estudios. Asimismo, se toma en cuenta el análisis de cinco dimensiones atinentes a la calidad de servicio, que son estas: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. También se tiene presente el estudio de las habilidades gerenciales, donde se evalúan las habilidades técnicas, interpersonales y conceptuales.

A su vez, estas singularidades tienen cobijo en otros trabajos realizados. Primero, en el estudio llevado a cabo por Katz (1974), quien realiza la clasificación de las habilidades que debe poseer un directivo (habilidades técnicas, interpersonales y conceptuales). Segundo, en el trabajo concretado por Parasuraman et al. (1985), quienes, sirviéndose de estadísticas, hallaron correlaciones entre cinco dimensiones que miden la calidad del servicio (capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía, aspectos tangibles). A partir de ellos se pudo llevar a cabo el presente informe.

La realización de este trabajo tenía la finalidad de identificar y precisar la relación emergente entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de calidad de servicio, para lo cual se empleó dos cuestionarios donde cada uno tenía la misión de medir uno de los mencionados niveles. Todo llevado a cabo en una entidad pública del sector transporte y siguiendo lo indicado por Fuentes-Doria et al. (2020) que menciona la capacidad de medir el objeto de estudios por parte de los instrumentos.

Atendiendo a la valoración de los instrumentos, expertos dotaron de validez a los mismos señalando que los ítems que los componían eran relevantes, pertinentes y claros, tal como se puede apreciar en la Tabla 1 de la Metodología y en los certificados de validez refrendados por los validadores (anexo 4). Mientras que en la búsqueda de precisar que tanta confiabilidad presentaban los instrumentos empleados, se llevó a cabo una prueba piloto sobre trabajadores que no fueran parte original de la muestra; después, se utilizó Alfa de Cronbach, el cual

arrojó coeficientes de 0.957 y 0.966, los cuales señalan la alta confiabilidad que tienen los cuestionarios. Esto último dio luz verde para su uso en la investigación, como es señalado en la Tabla 2.

Ahora bien, el objetivo general del presente trabajo fue determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022. Los hallazgos obtenidos, conforme la Tabla 5 de Resultados, es que ambas variables de estudio se vinculan de forma significativa ($p_{\text{valor}}=0.000 < 0.05$). O sea, que las habilidades gerenciales influyen en la calidad del servicio ofertado a los potenciales usuarios. Esto se ampara en un coeficiente de Spearman $\rho = 0.839$, según la cual se entiende que existe una correlación positiva alta. Dicho de otro modo, a mayor nivel de calidad de servicio habrá mayores niveles de habilidades gerenciales.

Se pueden encontrar resultados similares en el estudio concretado por Mendoza (2021), quien tuvo como meta precisar la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en el distrito de Huamanguilla (Ayacucho) en el transcurso de 2021, obteniendo como conclusión que ambas variables se vinculan de la siguiente manera: $\text{sig.} = 0.000$ y $\rho = 0.957$; es decir, hay una correlación alta. En adición, también se tiene al trabajo concretado por Salvador (2022), quien tuvo como meta fijar el entrelazamiento entre habilidades directivas y la cualidad de servicio en el procesamiento de residuos sólidos en Neshuya-Ucayali, obteniendo un entrelazamiento inmediato de elevada significancia entre ambas variables, de modo que los resultados para las habilidades directivas tuvo un nivel medio global de 51.36 %, nivel alto de 35.00 % y un bajo de 13.64 %; y para la calidad de servicio se obtuvo un grado alto global de 51.78 %, uno medio de 26.88 %, y uno bajo de 21.34 %. Señalando que la dimensión de habilidades emocionales es la que más correlación posee ($\rho_s = 0,690$; $p \text{ valor} = 0,001$).

Por el contrario, se exhibieron distinciones relevantes en la investigación de Crisólogo (2022), donde se buscó fijar el entrelazamiento entre habilidades gerenciales y la gestión de calidad en las Mypes elaboradoras de muebles en Ate, donde se estableció que no hay entrelazamiento entre las variables citadas, puesto que se consiguió un nivel de significancia de $0.343 \geq 0.05$, por lo que se entiende que en este caso hay correlación entre ambas. Por otro lado, no hubo resultados contrarios al obtenido en la presente investigación en los trabajos de Rojas (2022),

en su estudio con la finalidad de fijar una vinculación entre habilidades gerenciales y calidad del servicio de los empleados del sector salud que llevó a cabo labores de corte administrativo en la red de salud Rioja, y Mantilla y Solís (2022), en su investigación proyectada en micro, pequeñas y medianas empresas en búsqueda de hallar el entrelazamiento entre habilidades gerenciales, planeación estratégica y competitividad en Azogues (Ecuador). En estos últimos trabajos se estableció que hay una vinculación entre las variables; primero, en el trabajo de Rojas se obtuvo un vínculo significativo, relación de elevado nivel y directo con coeficiente rs de 0.8, y segundo, Mantilla y Solís, luego de servirse de la prueba Pearson, en la variable de habilidades gerenciales se consiguió un 0.587 en relación a la competitividad, exhibiendo una fuerte correlación de 0.578 con significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, teniendo presente, de ese modo, que las capacidades de dirección y esquematización de estrategias influyen de manera positiva en las Mypes, esencialmente en su competitividad, entendiendo por esta a la calidad con la que operan o prestan sus servicios.

También, en la investigación de Baque et al. (2022), que pretendió precisar si el uso de las habilidades interpersonales facilita la eficiencia en empresas ecuatorianas, se observa que presentar o manejar habilidades interpersonales brinda beneficios para las organizaciones, permitiéndoles lograr las metas organizacionales. Lo mismo ocurre con el trabajo de Cisneros-Urquiza et al. (2022), quienes, en el contexto de la covid-19 en las Pymes de Ambato en Ecuador, buscaron precisar las habilidades gerenciales adecuadas para enfrentar la emergencia sanitaria citada, concluyendo que carecían de dichas capacidades, por lo que, si hubieran recibido mayor formación en habilidades gerenciales técnicas, entonces sí hubieran podido hacerle frente; así, queda clara la vinculación existente entre las habilidades gerenciales y la calidad del servicio, inclusive en situaciones adversas.

En ese sentido, en atención a lo contrastado anteriormente, se comprende que las habilidades gerenciales, entendidas como aquellas capacidades, roles, funciones y actividades que realizan los cabezas de un grupo en aras de conseguir lo previsto con base en la planificación y administración adecuada de bienes y lapsos (Wetten y Cameron, 2016), guardan una vinculación directa con la calidad de servicio, la misma que es comprendida como la capacidad de cumplir con

expectativas y requerimientos de los usuarios que acogen servicios o bienes (Cerda et al., 2018). Esto en el contexto del sector de transporte en la ciudad de Lima, llegando a la idea de que mientras exista mayor capacitación en habilidades gerenciales para las personas encargadas de administrar el servicio de transporte, mejor será la calidad del servicio que se ofrece, ya que se trabajará esquemáticamente y con objetivos trazados para generar un progreso en el rubro comentado, a pesar de que se presenten situaciones adversas en la prestación del servicio.

Y tal como se exhibe en la Tabla 2 y Figura 3 de Resultados, la mayor parte de los encuestados (81.50 %) señala que la percepción de los trabajadores sobre la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, es buena. En el caso de la Tabla 1 y Figura 2 de Resultados, la mayor parte de los encuestados (70.40 %) indica que la percepción de los trabajadores acerca de las habilidades gerenciales en una entidad pública del sector transporte es avanzada. Del mismo modo, las dimensiones de la variable habilidades gerenciales se presentan en niveles óptimos, al menos en su mayoría, destacando, conforme a la Tabla 3 y Figura 4 de los resultados, que las habilidades técnicas son percibidas por los encuestados en un nivel avanzado (56.80 %), las habilidades interpersonales en un nivel avanzado (59.30 %), y las habilidades conceptuales también el mismo nivel (80.20 %). Así pues, la presencia avanzada de habilidades gerenciales ha permitido que la calidad del servicio en el sector transporte en la ciudad limeña sea buena, dejando por sentada, nuevamente, el vínculo directo entre ambas variables de estudio.

Los resultados con relación a los objetivos específicos involucran determinar la relación entre el nivel de calidad de servicios y el nivel de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022. En primer lugar, la dimensión “fiabilidad”, en atención a la Tabla 4 y Figura 5 de Resultados, exhibe que la mayor parte de los encuestados (81.50 %) la perciben en el nivel de bueno, y unos pocos (18.50 %) refieren que está en el nivel de regular, pero nadie opina que es deficiente, que equivale a (0.0%). En esta dimensión, los resultados muestran que los servidores de una entidad pública de transporte de Lima perciben que el servicio es brindado con precisión y es, a su vez, bien ejecutado, o sea, es efectivo en su

quehacer (Torres et al., 2015). En ese sentido, en conformidad con la Tabla 6 de Resultados, se obtiene a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman obtuvo un $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se exhibe una vinculación elevadamente significativa entre fiabilidad y habilidades gerencial, además de un coeficiente $\rho = 0.694$, que señala una correlación positiva moderada. Dando a entender que mientras exista mayor nivel de fiabilidad, habrá mayores niveles de habilidades gerenciales.

En segundo lugar, la dimensión de “capacidad de respuesta” señala, en atención a la Tabla 4 y Figura 5 de Resultados, que la gran mayoría de servidores que trabajan en el rubro de transporte (71.60 %) la perciben como de nivel bueno, unos pocos (28.40 %) la perciben en grado regular, y ningún encuestado como deficiente (0.0%). En la dimensión bajo comentario, los resultados indican que los encuestados perciben que existe una buena disposición y voluntad de los trabajadores para llevar a cabo el servicio que brindan junto con el desempeño previsto por los usuarios (Parasuraman et al., 2015). En esa misma línea, la Tabla 7 de Resultados muestra a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman brindó un $p_valor = 0.000 < 0.01$, mostrándose así una vinculación elevada y significativa entre “capacidad de respuesta” y habilidades gerenciales, en añadidura de un coeficiente $\rho p = 0.780$ indicadora de una correlación positiva alta. Comprendiéndose por esto que a más capacidad de respuesta, se entenderá una mayor presencia de habilidades gerenciales.

En tercer lugar, la dimensión de “seguridad”, según la Tabla 4 y Figura 5 de Resultados, exhibe que la mayoría de servidores encuestados (50.60 %) la perciben como de nivel regular, un porcentaje menor al anterior (48.10 %) la perciben como de nivel bueno, y un bajísimo porcentaje (1.2 %) la tienen como de nivel deficiente. En la misma ilación, los resultados de esta dimensión señalan que los servidores encuestados perciben de manera muy separada el nivel de seguridad en el servicio de transporte, esto a causa de que la mayoría de ellos opta por postular que la seguridad no es de nivel bueno, sino regular, por lo que se comprende que hay conflictos acerca de la conexión fijada con el usuario o sobre la confianza de ellos con la empresa acerca de cómo será prestado el servicio (Torres y Vásquez, 2015), o sea, si será bueno o malo; por lo que corresponde robustecer esta dimensión acerca de la calidad del servicio de transporte en aras

de generar mayor seguridad en los usuarios. En ese mismo sentido, la Tabla 8 de Resultados indica a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman se obtuvo un $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se tiene un vínculo elevado y significativo entre la dimensión “seguridad” y habilidades gerenciales, además de un coeficiente rho $p = 0.725$ que señala correlación positiva alta. Así, se tiene que a mayor seguridad, se entenderá que habrá mayor nivel en las habilidades gerenciales.

En cuarto lugar, la dimensión de “empatía”, de acuerdo con lo señalado en la Tabla 4 y Figura 5 de Resultados, exhibe que la mayoría de encuestados (53.10 %) la perciben en nivel regular, un porcentaje menor a este último (46.90 %) la concibe en nivel bueno, y un nulo porcentaje (0.0%) la considera como deficiente. En esta dimensión, los resultados indican que la mayoría de servidores perciben que se logra de manera regular coleccionar los sentimientos, pensamientos del usuario, o sea, de identificarse con el cliente (Begazo, 2015), por lo que es un factor a mejorar en aras de una mejor calidad de servicio, ya que la empatía es sumamente importante en varios ámbitos. Asimismo, en conformidad a la Tabla 9 de Resultados, se consigue a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman un $p_valor = 0.000 < 0.01$, teniendo una vinculación sumamente alta entre la empatía y habilidades gerenciales, en adición de un coeficiente rho $p = 0.679$ que señala correlación positiva moderada. Esto es, a más niveles de seguridad será mayor los niveles de habilidades gerenciales.

Por último, en quinto lugar, la dimensión “aspectos tangibles”, en conformidad a lo indicado en la Tabla 4 y Figura 5, indica que la mayor parte de los servidores encuestados (67.90 %) la percibe de nivel bueno, unos menos (27.20 %), como de nivel regular, y muy pocos (4.90 %) como de nivel deficiente. En esta dimensión, los resultados muestran que hay una óptima calificación en cuanto a la infraestructura, el personal y el grupo de equipos que se necesitan para la prestación del servicio (Parasuraman et al., 1985) de transporte, esto es, la mayoría de encuestados percibe que el servicio se presta en buenas condiciones materiales. Luego, en atención a la Tabla 10, se consiguió a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman un $p_valor = 0.000 < 0.01$, entendiéndose de ese modo que hay una vinculación alta y significativa entre “aspectos tangibles” y habilidades gerenciales, añadiendo un coeficiente rho $p = 0.808$ que indica una correlación positiva alta. En otras palabras, a más nivel en aspectos tangibles, será que existe

mayores niveles en habilidades gerenciales.

Finalmente, a partir de los hallazgos que han sido reportados en este trabajo, hay coincidencia con los estudios de Mendoza (2021), Salvador (2022), Rojas (2022), Mantilla y Solis (2022), Baque et al. (2022) y Cisneros Urquizo et al. (2022), quienes demostraron que existe vinculación entre las variables de estudio de la presente investigación aplicadas a servicios diferentes, pero servicios, al fin y al cabo. De ese modo, la hipótesis general y las específicas quedan comprobadas a causa de los hallazgos expuestos en este informe. Con la precisión de que, en dos dimensiones de la calidad de servicio, que son “seguridad” y “empatía”, corresponde robustecer las habilidades gerenciales en atención a brindar un mejor servicio de transporte en Lima.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Conforme los resultados obtenidos, ha quedado determinado la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, obteniéndose un coeficiente de Spearman = 0.839, llegándose a conseguir una relación positiva alta.
- Segunda:** De igual forma se demostró la relación presente en la interacción de las habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad. Especificando, la correlación fue identificada como una positiva modera puesto que se obtuvo un coeficiente = 0.694. Resaltamos que tuvo lugar en una entidad pública del sector transporte de Lima en 2022.
- Tercera:** Por otro lado, se acreditó la relación generada por las habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta. Detallando, se hizo evidente que la correlación era de la clase positiva alta, debido a un rho = 0.780. Aclarando, la acreditación se llevó a cabo en una entidad pública del sector transporte de Lima, 2022.
- Cuarta:** Se determino la relación presente en la relación de las habilidades gerencias y el nivel de la dimensión seguridad. Donde un coeficiente de Spearman = 0.725 clasificó a la correlación de positiva alta. Cabe resaltar que tuvo lugar en una entidad pública del sector transporte, Lima-2022.
- Quinta:** Por otro lado, los resultados dan cuenta de la existencia de una correlación positiva moderada (media) sustentada en el coeficiente rho = 0.679, entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión empatía en la entidad antes cita.
- Sexta:** Finalmente, se acreditó y determinó la relación nacida de la interacción de las habilidades gerenciales con el nivel de la dimensión aspectos tangibles. Lo que indicó una correlación positiva alta fue el coeficiente = 0.808. Resaltamos que todo tiene lugar en

una entidad pública del sector transporte en Lima, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Recomendar a los gestores a mejorar los niveles de habilidades gerenciales dado que tiene gran relación con la calidad del servicio, lo que permitirá una mejora en la ejecución de la prestación por parte de los trabajadores y por añadidura del servicio.
- Segunda:** Se recomienda a los gestores de la entidad pública del sector transporte, mejorar las habilidades gerenciales en lo que se vincule a la dimensión fiabilidad, de esa manera la calidad de servicio también mejorará.
- Tercera:** Se incentiva a los directivos de la entidad pública del sector transporte, Lima, mejoren las habilidades gerenciales que permitan el aumento de la dimensión empatía lo cual permitirá una mejora en la calidad de servicio, en beneficio de la población.

REFERENCIAS

- Alejos, C. (2015). Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por deportes [Tesis de Doctorado]. Universidad de la Rioja. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/tesis/46490.pdf>
- Azán, I.C (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020 [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61931/Az%c3%a1n_RIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baque, L. K., Viteri, D. A., e Izquierdo, A. M. (2022). Las habilidades interpersonales en la eficiencia de las empresas ecuatorianas. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1), e18. Epub 01 de abril de 2022. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100018&lng=es&tlng=es.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.
- Bencheva, N., & Stoeva, T. (2019). The role of management skills in social entrepreneurship: expert assessment. *Knowledge International Journal*, 30(6), 1593-1598.
- Bermúdez, E. y Bravo, V. (2016). *Habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente en escuelas básicas primarias*. <https://biblat.unam.mx/hevila/OmniaMaracaibo/2016/vol22/no3/4.pdf>
- Bienkowska, A. y Tworek, K. (2020). *Job Performance Model Based on Employees' Dynamic Capabilities (EDC)*. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/6/2250>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. 8va edición. Valparaíso, Brasil. Spencer
- Contreras, R. (2021). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral de las autoridades de las universidades de la provincia de San Martín, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52613/Contreras_JRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, E. D. C. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 31(81), 35–48. <https://www.jstor.org/stable/27075028>
- Chauca, A.S. (2022). La Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la atención de un hotel de lima, 2021. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85429/Chauca_LAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerda, E., Luna, O. & Porta, B. (2018). Gestión de la calidad de servicio en el comercio tradicional. Caso mercado El Bosque (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12161/Cerda%20Jara_Luna%20Huaccachi_Porta%20Manrique_Gesti%c3%b3n_calidad_servicio1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chen, C. K., Reyes, L., Dahlgard, J., & Dahlgard-Park, S. M. (2022). From quality control to TQM, service quality and service sciences: a 30-year review of TQM literature. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14(2), 217-237. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2021-0128>
- Chiriboga, E. F., Guamán, Y. D. C., Pérez, M. A., Hidalgo, J. A., & Mora, F. M. (2018). Calidad del servicio y su impacto en el turismo cultural: estudio de caso Museo Municipal. *Revista Espacios*, 39 (19), 9 -22. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p09.pdf>
- Cisneros - Urquiza, W., Vidal - Chávez, D. y Lascano - Pérez, L.. (2022). *Habilidades Gerenciales ante la emergencia del Covid-19. Un desafío para la economía de las Pymes de la ciudad de Ambato. 593 Digital Publisher CEIT, ISSN-e 2588-0705, Vol. 7, Nº. 2, 2022 (Ejemplar dedicado a: Administration (mar-apr))*, págs. 355-365 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=26581>
- Crisólogo, M. (2022). *Habilidades gerenciales y gestión de la calidad en las Mypes fabricantes de muebles, Ate 2021*. [Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84127>

- Delgado, G. I., Alcaraz, J.A., Campos, F. (2022). Habilidades Gerenciales de los líderes de pequeñas empresas de la Ciudad de Escárcega, con base a la prueba Moss. Centro Universidad Empresa (CEUNE) y Universidad Autónoma de Chiapa (Eds). Habilidades Gerenciales de los líderes de pequeñas empresas de la Ciudad de Escárcega (pp. 145 – 172). Grupo Editorial Hess, S.A. De C.V.
- Díaz, C. (2017). Estado del arte sobre la calidad del servicio a partir del criterio de diferentes autores nacionales e internacionales. Universidad Piloto de Colombia, Bogotá, Colombia.
<http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003828.pdf>
- Flores, R. (2018). *Habilidades gerenciales y su influencia en el desempeño laboral del personal de la micro red ampliación Paucarpata, Arequipa 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7160/ADMflqurl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentes, M., García, J. P., & Pilar, A. S. (2019). Habilidades gerenciales y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de un hospital. *Da Vinci Science Revista científica*, 2(1), 21-58.
- García, J; Brás, J. (2017). *Habilidades Directivas*. (2ª ed). Madrid. España: Ediciones Pirámide.2017.
- Henao. L, C. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1–23.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7504746.pdf>
- Hidalgo, M.F (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato* [Tesis de Maestría]. Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Icli, G. & Anil, N. (2014). The HEDQUAL scale: A new measurement scale of service quality for MBA programs in higher education. *South African Journal of Business Management*, 45(3), 31-43.
<https://sajbm.org/index.php/sajbm/article/view/129/136>

- Instituto para la Calidad - PUCP (2020). Servicios empresariales - temáticas. Lima, Perú. <http://200.16.4.26/servicios-empresariales/tematicas>
- Jacob, J., Gené, E., Alonso, G., Rimaba, P., Zorrilla, J., Casarramona, F., Miró, Ó. (2017). Informe SUHCAT-5: Comparación de la percepción de la calidad de los servicios de urgencias de Cataluña entre los profesionales sanitarios y sus responsables. *Emergencias*, 30(1). <https://www.redalyc.org/journal/2390/239047318006/html/>
- Loján-Alvarado, J. C., Pinos-Vélez, E. G; Sarmiento-Espinoza, W. H. Habilidades gerenciales como estrategias que inciden en las organizaciones de salud. *Polo del Conocimiento*, [S.l.], v. 7, n. 5, p. 899-912, mayo 2022. ISSN 2550-682X. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i5.4002>
- Lynn. M, M, Liu. C, S, Jiang, J, S & Lin, M, H (2022). Un estudio sobre el impacto del marketing experiencial en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente desde la perspectiva de la creatividad cultural. *Revista internacional de innovación organizacional*. 14 (4) <https://ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/1297/744>
- Mantilla, X. A., y Solís, J. B. (2022). Habilidades gerenciales y planeación estratégica factores de competitividad en mipymes comerciales: Azogues – Ecuador. *Conciencia Digital*, 5(3.2), 107-136. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i3.2.2324>
- Montalvo, S., Estrada, E., Mamani, H. (2020), Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. (artículo científico). *Universidad Alas Peruanas* Perú. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162 <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Ogunnowo, B. E., Olufunlayo, T. F., & Sule, S. S. (2015). Client perception of service quality at the outpatient clinics of a general hospital in Lagos, Nigeria. *Pan African Medical Journal*, 22, 1–8. <http://doi.org/10.11604/pamj.2015.22.68.6228>

- Parasuraman, A. (1997). Reflections on gaining competitive advantage through customer value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 154-161. <http://dx.doi.org/10.1007/BF02894351>
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Pérez, M. (2018). Gestión de calidad de servicios en el sector no estatal, una propuesta para el desarrollo local. *Caribeña de Ciencias Sociales* (julio). <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/servicios-sector-noestatal.html>
- Pumachagua, C. (2022). *Habilidades gerenciales y resolución de conflictos en la Unidad de Cuidados Intensivos General en un Hospital de Lima nivel III.I, 2022* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96765>
- Thalía, M. & Burgos, V. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A, 2018. 22-39. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279/1622
- Ríos, C.C (2019). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la oficina de actas, registros y certificados de la FCCSS UPLA 2019. [Tesis de Maestría]. Universidad Peruana Los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2240/T037_4_4839148_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, S.J (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rodríguez, D.C (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el distrito Seis, Guayaquil, Ecuador [Tesis de Maestría] Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74063/Rodr%C3%ADGUEZ_BDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, J. G., Martínez, O. C., & Verján, R. (2018). Calidad de servicio percibida en hoteles de la ciudad de Tijuana, México. *Revista Espacios*, 39(50), 7-16.

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p07.pdf>

Toalombo, A., Cevallos T., Rivadeneyra, G. & Aguilar E. (2021). Análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la práctica de rafting en el cantón Tena. *Conciencia Digital*, 4(2.2), 153–171.

<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i2.2.1784>

Ventura, W. (2020) La calidad de los servicios públicos, Blog Escuela de Posgrado Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Vigo, J, M. (2021). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Ciencia y Tecnología*, V.16 (3) 57-66.

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17762/Vigo%20Cancino%2c%20Jhonny%20Manfredy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Whetten, D. y Cameron, K. (2016). *Desarrollo de habilidades directivas*. Pearson Educación. 8va edición. México

Zavaleta Villa, K. J. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una revisión de la literatura sistemática.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27065/Zavaleta%20Villa,%20Karin%20Jeaniree.pdf?sequence=1>

Zavaleta, K. J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una revisión de la literatura sistemática (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/27065>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022?</p> <p>Las preguntas específicas</p> <p>1) ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022?</p> <p>2) ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022?</p> <p>3) ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión seguridad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022?</p> <p>4) ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión empatía en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022?</p> <p>5) ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p> <p>Los objetivos específicos</p> <p>1) Determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p> <p>2) Determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p> <p>3) Determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión seguridad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p> <p>4) Determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión empatía en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p> <p>5) Determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p> <p>Las hipótesis específicas</p> <p>1) Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p> <p>2) Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p> <p>3) Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión seguridad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p> <p>4) Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión empatía en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.</p> <p>5) Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de</p>	Variable: Habilidades gerenciales				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de tecnología y herramienta 	1 – 4	Ordinal	Básico [20-46] Intermedio [47-74] Avanzado [75-100]
			Habilidades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación efectiva Trabajo en equipo Motivación Liderazgo Compromiso 	5 – 14		
			Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> Innovación Organización Toma de decisiones de problemas 	15 – 20		
			Variable: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Fiabilidad	Personal y áreas disponibles las horas establecidas. <ul style="list-style-type: none"> Atención eficiente 	1 – 4	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [16-36] Regular [37-58] Bueno [59-80]
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismo para quejas y reclamos Atención rápida Personal se toma tiempo establecido con los usuarios 	5 – 8		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Personal que inspire confianza 	9 – 10		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Trato con amabilidad respeto y paciencia Comunicación 	11 – 12					
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos y logísticos Equipos y materiales disponibles para la atención 	13 – 16					

		la dimensión aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS	
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p>Población: 105 trabajadores de una entidad pública del sector transporte de Lima.</p> <p>Muestra: 81 trabajadores de una entidad pública del sector transporte de Lima.</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia.</p>	<p>Variable 1: Habilidades gerenciales Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: El análisis de datos se realiza con el coeficiente de correlación Rho de Spearman a través del SPSS versión 25.</p>	

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Tabla 12

Operacionalización de la variable 1: Calidad del servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Cerde et al. (2018), definen la calidad como la capacidad de satisfacer las perspectivas y necesidades de los clientes que acogen servicios o bienes. La calidad se consigue optimizando, rediseñando los procesos y la gestión con la finalidad de conseguir procesos céleres y efectivos. Agregando a lo anterior, la reestructuración de procesos conlleva consigo cambios permanentes que refuercen la mejora de la calidad en distintos quehaceres (Instituto para la calidad - PUCP, 2020).	La medición de la variable Calidad del servicio se realizará mediante una escala ordinal, policotómica, aplicando un cuestionario con 16 ítems distribuidos entre sus dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangible. Se determinaron tres niveles: Eficiente, Regular y Deficiente	Fiabilidad	Personal y áreas disponibles las horas establecidas. Atención eficiente	1 – 4	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Capacidad de respuesta	Mecanismo para quejas y reclamos Atención rápida Personal se toma tiempo establecido con los usuarios	5 – 8	
		Seguridad	Personal que inspire confianza	9 – 10	
		Empatía	Trato con amabilidad y respeto paciencia Comunicación	11 – 12	
		Aspectos tangibles	Recursos humanos y logísticos Equipos y materiales disponibles para la atención	13 – 16	

Tabla 13

Operacionalización de la variable habilidades gerenciales

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Wetten y Cameron (2016), alegan que son las capacidades, roles, funciones y actividades que llevan a cabo los gerentes y los dirigen para conseguir los frutos ansiados con base en la planificación y gestión de recursos y plazos. También, las habilidades de liderazgo son acciones del comportamiento humano que se pueden observar e identificar.	La variable será medida a través de la aplicación de un cuestionario de 20 ítems, que evalúan las habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades conceptuales.	Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Manejo de tecnología y herramienta 	1 – 4	Ordinal
		Habilidades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo • Motivación • Liderazgo • Compromiso 	5 – 14	
		Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Organización • Toma de decisiones • Solución de problemas 	15 – 20	

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Información general

Edad _____

Fecha de encuesta ____/____/____

Instrucciones:

Marque con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente, utilizando la siguiente escala

5: siempre

4: casi siempre

3: a veces

2: casi nunca

1: nunca

N°	DIMENSIONES/Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	En la entidad, al momento de la atención, esta se realiza sin diferencia alguna entre los usuarios.					
2	La atención a los usuarios se realiza en orden y respetando el orden de llegada.					
3	En la entidad, ¿se cuenta con un mecanismo para atender las quejas y reclamos de los usuarios?					
4	En la entidad, ¿se cuenta con todos los materiales necesarios para atender a los usuarios?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
5	En la entidad, la atención en el área de admisión se realiza de manera rápida.					
6	En la entidad, en las oficinas especializadas los usuarios son atendidos en el lapso de tiempo otorgado conforme a ley.					
7	El personal directivo ¿resuelven las consultas o pedidos en el tiempo establecido en la ley?					
8	El personal directivo, ¿realiza un examen completo y minucioso cuando se le solicita (revisión de decisiones)?					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
9	En la entidad, ¿se respeta la privacidad de cada uno de los usuarios?					
10	En la entidad, el personal encargado de la atención, ¿inspira seguridad y confianza?					
EMPATÍA		1	2	3	4	5
11	En la entidad, a las diversas áreas que accede el usuario, ¿se trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
12	En la entidad, ¿se brinda una explicación comprensible a los usuarios por parte del personal que lo atiende, sobre los trámites que solicita?					
ASPECTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
13	En la entidad, ¿las oficinas se encuentran distribuidas adecuadamente para la atención?					
14	En la entidad, ¿contamos con el recurso humano necesario para brindar la atención?					

15	En la entidad, ¿contamos con los insumos y equipos básicos para atender los requerimientos del usuario?					
16	¿La entidad cuenta con infraestructura adecuada de acuerdo a sus fines?					

Cuestionario para medir las habilidades gerenciales

Estimado(a) participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia acerca de las habilidades gerenciales, por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

Género	Masculino		Femenino
Edad	20-30	31-40	41-50
Condición laboral	Contratado	Nombrado	CAS
Grado de Instrucción	Técnico profesional	Profesional	Doctor (a)
	Maestro(a)		
Escala valorativa			
1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre
			5
			Siempre

N°	DIMENSIÓN 1: Habilidades Técnicas	1	2	3	4	5
1	La entidad demuestra interés en conocer los nuevos avances en materia tecnológica, teórica o logística para la realizar mejor su trabajo					
2	Se toma decisiones consensuadas y acertadas para alcanzar los objetivos de la entidad					
3	Se promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución					
4	En la entidad se emplea el vocabulario adecuado y desecha las expresiones de mal gusto					
N°	DIMENSIÓN 2: Habilidades Interpersonales	1	2	3	4	5
5	La entidad propicia la motivación en el desempeño del personal					
6	La entidad propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución					
7	La entidad promueve entre los miembros del personal administrativo, la identificación con la Institución y su desarrollo					
8	La entidad se preocupa por la imagen de la Institución y su funcionamiento					
9	En la entidad se reconoce públicamente el trabajo desarrollado por los trabajadores administrativos					
10	La entidad estimula la integración entre el personal que labora en la Institución y el directivo					
11	En la entidad se comparte con el personal las actividades extra laborales para celebrar los logros					
12	La entidad ejecuta actividades en grupo donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo y la comunidad					

13	En la entidad se demuestra receptividad ante los planteamientos de los trabajadores administrativos					
14	Las autoridades de la entidad escuchan con empatía cuando el personal le comunica algún problema					
N°	DIMENSIÓN 3: Habilidades Conceptuales	1	2	3	4	5
15	Es responsable en el cumplimiento de sus funciones					
16	Usted cumple puntualmente con todas las funciones de la Institución					
17	La entidad elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales					
18	La entidad ejecuta estrategias innovadoras					
19	Se logra los objetivos institucionales					
20	Se alcanza metas a través de los recursos institucionales					

Anexo 4: Validaciones de Instrumentos

VALIDACIÓN N° 1

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	En la entidad, al momento de la atención, esta se realiza sin diferencia alguna entre los usuarios.	✓		✓		✓		
2	La atención a los usuarios se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
3	En la entidad, ¿se cuenta con un mecanismo para atender las quejas y reclamos de los usuarios?	✓		✓		✓		
4	En la entidad, ¿se cuenta con todos los materiales necesarios para atender a los usuarios?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
5	En la entidad, la atención en el área de admisión se realiza de manera rápida.	✓		✓		✓		
6	En la entidad, las oficinas especializadas los usuarios son atendidos en el lapso de tiempo otorgado conforme a ley.	✓		✓		✓		
7	El personal directivo ¿resuelven las consultas o pedidos en el tiempo establecido en la ley?	✓		✓		✓		
8	El personal directivo, ¿realizar un examen completo y minucioso cuando se le solicita (revisión de decisiones)?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
9	En la entidad, ¿se respeta la privacidad de cada uno de los usuarios?	✓		✓		✓		
10	En la entidad, el personal encargado de la atención, ¿inspira seguridad y	✓		✓		✓		

	confianza?						
	DIMENSIÓN 4: Empatía						
11	En la entidad, a las diversas áreas que accede el usuario, ¿se trata con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓			
12	En la entidad, ¿se brinda una explicación comprensible a los usuarios por parte del personal que lo atiende, sobre los trámites que solicita?	✓	✓	✓			
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles						
13	En la entidad, ¿las oficinas se encuentran distribuidas adecuadamente para la atención?	✓	✓	✓			
14	En la entidad, ¿contamos con el recurso humano necesario para brindar la atención?	✓	✓	✓			
15	En la entidad, ¿contamos con los insumos y equipos básicos para atender los requerimientos del usuario?	✓	✓	✓			
16	¿La entidad cuenta con infraestructura adecuada de acuerdo a sus fines?	✓	✓	✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. AveDaneda Chong, Paul

DNI: 10624286

Especialidad del validador: Estadístico

03 de noviembre del 2022


Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
N°	DIMENSIÓN 1: Habilidades Técnicas							
1	La entidad demuestra interés en conocer los nuevos avances en materia tecnológica, teórica o logística para la realizar mejor su trabajo	✓		✓		✓		
2	Se toma decisiones consensuadas y acertadas para alcanzar los objetivos de la entidad	✓		✓		✓		
3	Se promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución	✓		✓		✓		
4	En la entidad se emplea el vocabulario adecuado y desecha las expresiones de mal gusto	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIÓN 2: Habilidades interpersonales							
5	La entidad propicia la motivación en el desempeño del personal	✓		✓		✓		
6	La entidad propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución	✓		✓		✓		
7	La entidad promueve entre los miembros del personal administrativo, la identificación con la Institución y su desarrollo	✓		✓		✓		
8	La entidad se preocupa por la Institución y su funcionamiento	✓		✓		✓		
9	En la entidad se reconoce públicamente el trabajo desarrollado por los trabajadores administrativos	✓		✓		✓		
10	La entidad estimula la integración entre el personal que labora en la Institución y el directivo	✓		✓		✓		
11	En la entidad se comparte con el personal las actividades extra laborales para celebrar los logros	✓		✓		✓		
12	La entidad ejecuta actividades en grupo donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo y la comunidad	✓		✓		✓		

13	En la entidad se demuestra receptividad ante los planteamientos de los trabajadores administrativos	✓		✓		✓			
14	Las autoridades de la entidad escuchan con empatía cuando el personal le comunica algún problema	✓		✓		✓			
N°	DIMENSIÓN 3: Conceptuales								
15	Es responsable en el cumplimiento de sus funciones								
16	Usted cumple puntualmente con todas las funciones de la Institución	✓		✓		✓			
17	La entidad elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	✓		✓		✓			
18	La entidad ejecuta estrategias innovadoras	✓		✓		✓			
19	Se logra los objetivos institucionales	✓		✓		✓			
20	Se alcanza metas a través de los recursos institucionales	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. Avellaneda Chong, Paul.

DNI: 10624286

Especialidad del validador: Estadístico-

03 de noviembre del 2022


Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
AVELLANEDA CHONG, PAUL DNI 10624286	BACHILLER EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 05/07/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
AVELLANEDA CHONG, PAUL DNI 10624286	LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 10/08/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
AVELLANEDA CHONG, PAUL DNI 10624286	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 18/01/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

VALIDACIÓN N° 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
N° DIMENSIÓN 1: Habilidades Técnicas								
1	La entidad demuestra interés en conocer los nuevos avances en materia tecnológica, teórica o logística para la realizar mejor su trabajo	Y		Y		Y		
2	Se toma decisiones consensuadas y acertadas para alcanzar los objetivos de la entidad	Y		Y		Y		
3	Se promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución	Y		Y		Y		
4	En la entidad se emplea el vocabulario adecuado y desecha las expresiones de mal gusto	Y		Y		Y		
N° DIMENSIÓN 2: Habilidades interpersonales								
5	La entidad propicia la motivación en el desempeño del personal	Y		Y		Y		
6	La entidad propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución	Y		Y		Y		
7	La entidad promueve entre los miembros del personal administrativo, la identificación con la Institución y su desarrollo	Y		Y		Y		
8	La entidad se preocupa por la Institución y su funcionamiento	Y		Y		Y		
9	En la entidad se reconoce públicamente el trabajo desarrollado por los trabajadores administrativos	Y		Y		Y		
10	La entidad estimula la integración entre el personal que labora en la Institución y el directivo	Y		Y		Y		
11	En la entidad se comparte con el personal las actividades extra laborales para celebrar los logros	Y		Y		Y		
12	La entidad ejecuta actividades en grupo donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo y la comunidad	Y		Y		Y		

13	En la entidad se demuestra receptividad ante los planteamientos de los trabajadores administrativos	X	X	X	
14	Las autoridades de la entidad escuchan con empatía cuando el personal le comunica algún problema	X	X	X	
N° DIMENSIÓN 3: Conceptuales					
15	Es responsable en el cumplimiento de sus funciones	X	X	X	
16	Usted cumple puntualmente con todas las funciones de la Institución	X	X	X	
17	La entidad elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	X	X	X	
18	La entidad ejecuta estrategias innovadoras	X	X	X	
19	Se logra los objetivos institucionales	X	X	X	
20	Se alcanza metas a través de los recursos institucionales	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Sonia Livia Sara Mercedes

DNI: 07686703

Especialidad del validador: Gestión Pública

17 de noviembre del 2022


Firma del Experto Informante
Sonia M. Sara Livia

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	En la entidad, al momento de la atención, esta se realiza sin diferencia alguna entre los usuarios.	Y		X		Y		
2	La atención a los usuarios se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	Y		X		X		
3	En la entidad, ¿se cuenta con un mecanismo para atender las quejas y reclamos de los usuarios?	Y		Y		X		
4	En la entidad, ¿se cuenta con todos los materiales necesarios para atender a los usuarios?	Y		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
5	En la entidad, la atención en el área de admisión se realiza de manera rápida.	Y		X		X		
6	En la entidad, las oficinas especializadas los usuarios son atendidos en el lapso de tiempo otorgado conforme a ley.	X		X		Y		
7	El personal directivo ¿resuelven las consultas o pedidos en el tiempo establecido en la ley?	X		X		X		
8	El personal directivo, ¿realizar un examen completo y minucioso cuando se le solicita (revisión de decisiones)?	X		Y		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad							

9	En la entidad, ¿se respeta la privacidad de cada uno de los usuarios?	✓		✓		✓		
10	En la entidad, el personal encargado de la atención, ¿inspira seguridad y confianza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
11	En la entidad, a las diversas áreas que accede el usuario, ¿se trata con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
12	En la entidad, ¿se brinda una explicación comprensible a los usuarios por parte del personal que lo atiende, sobre los trámites que solicita?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles								
13	En la entidad, ¿las oficinas se encuentran distribuidas adecuadamente para la atención?	✓		✓		✓		
14	En la entidad, ¿contamos con el recurso humano necesario para brindar la atención?	✓		✓		✓		
15	En la entidad, ¿contamos con los insumos y equipos básicos para atender los requerimientos del usuario?	✓		✓		✓		
16	¿La entidad cuenta con infraestructura adecuada de acuerdo a sus fines?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Soria Livia Sara Mercedes

DNI: 07686703

Especialidad del validador: Gestión Pública

17 de noviembre del 2022

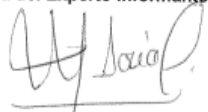
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante


Sara M. Soria


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SORIA LIVIA, SARA MERCEDES DNI 07686703	BACHILLER EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 24/11/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
SORIA LIVIA, SARA MERCEDES DNI 07686703	LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 07/09/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
SORIA LIVIA, SARA MERCEDES DNI 07686703	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 30/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

VALIDACIÓN N°3

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	En la entidad, al momento de la atención, esta se realiza sin diferencia alguna entre los usuarios.	X		X		X		
2	La atención a los usuarios se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	X						
3	En la entidad, ¿se cuenta con un mecanismo para atender las quejas y reclamos de los usuarios?	X		X		X		
4	En la entidad, ¿se cuenta con todos los materiales necesarios para atender a los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
5	En la entidad, la atención en el área de admisión se realiza de manera rápida.	X		X		X		
6	En la entidad, las oficinas especializadas los usuarios son atendidos en el lapso de tiempo otorgado conforme a ley.	X		X		X		
7	El personal directivo ¿resuelven las consultas o pedidos en el tiempo establecido en la ley?	X		X		X		
8	El personal directivo, ¿realizar un examen completo y minucioso cuando se le solicita (revisión de decisiones)?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
9	En la entidad, ¿se respeta la privacidad de cada uno de los usuarios?	X		X		X		
10	En la entidad, el personal encargado de la atención, ¿inspira seguridad y confianza?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía								

	confianza?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Empatía							
11	En la entidad, a las diversas áreas que accede el usuario, ¿se trata con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
12	En la entidad, ¿se brinda una explicación comprensible a los usuarios por parte del personal que lo atiende, sobre los trámites que solicita?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles							
13	En la entidad, ¿las oficinas se encuentran distribuidas adecuadamente para la atención?	X		X		X	
14	En la entidad, ¿contamos con el recurso humano necesario para brindar la atención?	X		X		X	
15	En la entidad, ¿contamos con los insumos y equipos básicos para atender los requerimientos del usuario?	X		X		X	
16	¿La entidad cuenta con infraestructura adecuada de acuerdo a sus fines?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: SAMANIEGO UCEDA LORENT EINSTEIN

DNI: 45475630

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

18 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Nº	DIMENSIÓN 1: Habilidades Técnicas							
1	La entidad demuestra interés en conocer los nuevos avances en materia tecnológica, teórica o logística para la realizar mejor su trabajo	X		X		X		
2	Se toma decisiones consensuadas y acertadas para alcanzar los objetivos de la entidad	X		X		X		
3	Se promueve el trabajo en equipo dentro de la Institución	X		X				
4	En la entidad se emplea el vocabulario adecuado y desecha las expresiones de mal gusto	X		X		X		
Nº	DIMENSIÓN 2: Habilidades Interpersonales							
5	La entidad propicia la motivación en el desempeño del personal	X		X		X		
6	La entidad propicia estrategias emocionales que promueven el compromiso con la institución	X		X		X		
7	La entidad promueve entre los miembros del personal administrativo, la identificación con la Institución y su desarrollo	X		X		X		
8	La entidad se preocupa por la Institución y su funcionamiento	X		X		X		
9	En la entidad se reconoce públicamente el trabajo desarrollado por los trabajadores administrativos	X		X		X		
10	La entidad estimula la integración entre el personal que labora en la Institución y el directivo	X		X		X		
11	En la entidad se comparte con el personal las actividades extra laborales para celebrar los logros	X		X		X		
12	La entidad ejecuta actividades en grupo donde se genere la integración de todo el equipo de trabajo y la comunidad	X		X		X		

13	En la entidad se demuestra receptividad ante los planteamientos de los trabajadores administrativos	X		X		X	
14	Las autoridades de la entidad escuchan con empatía cuando el personal le comunica algún problema	X		X		X	
N° DIMENSIÓN 3: Conceptuales							
15	Es responsable en el cumplimiento de sus funciones	X		X		X	
16	Usted cumple puntualmente con todas las funciones de la Institución	X		X		X	
17	La entidad elabora planes de proyectos para el logro de objetivos organizacionales	X		X		X	
18	La entidad ejecuta estrategias innovadoras	X		X		X	
19	Se logra los objetivos institucionales	X		X		X	
20	Se alcanza metas a través de los recursos institucionales	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: SAMANIEGO UCEDA LORENT EINSTEIN

DNI: 45475630

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

18 de noviembre del 2022


Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

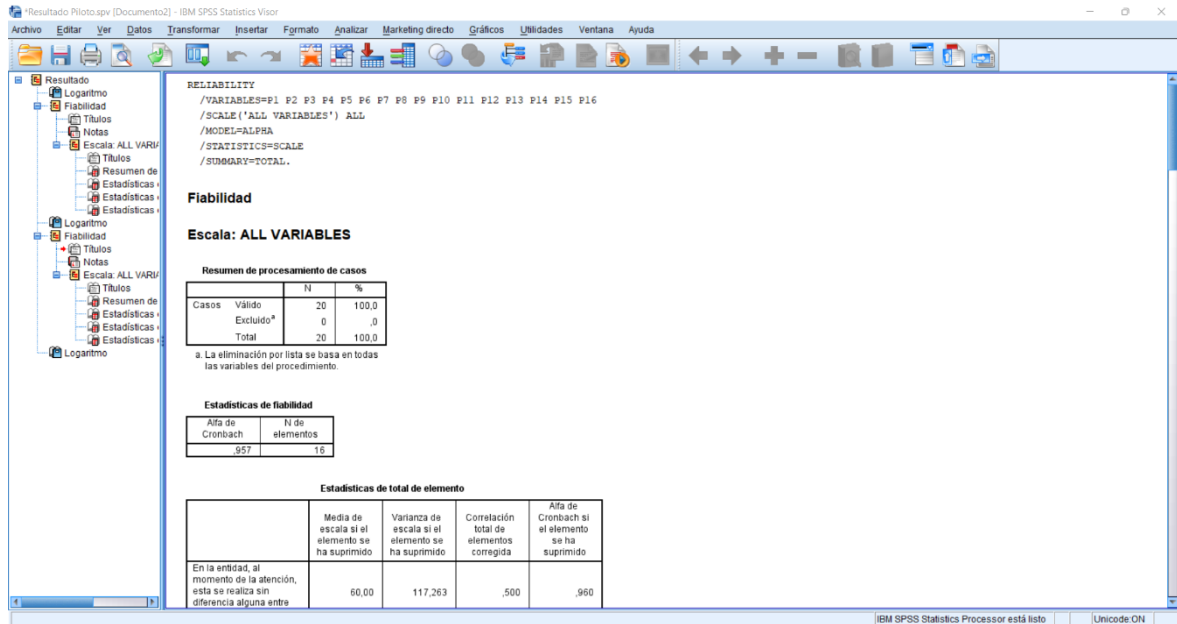
 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

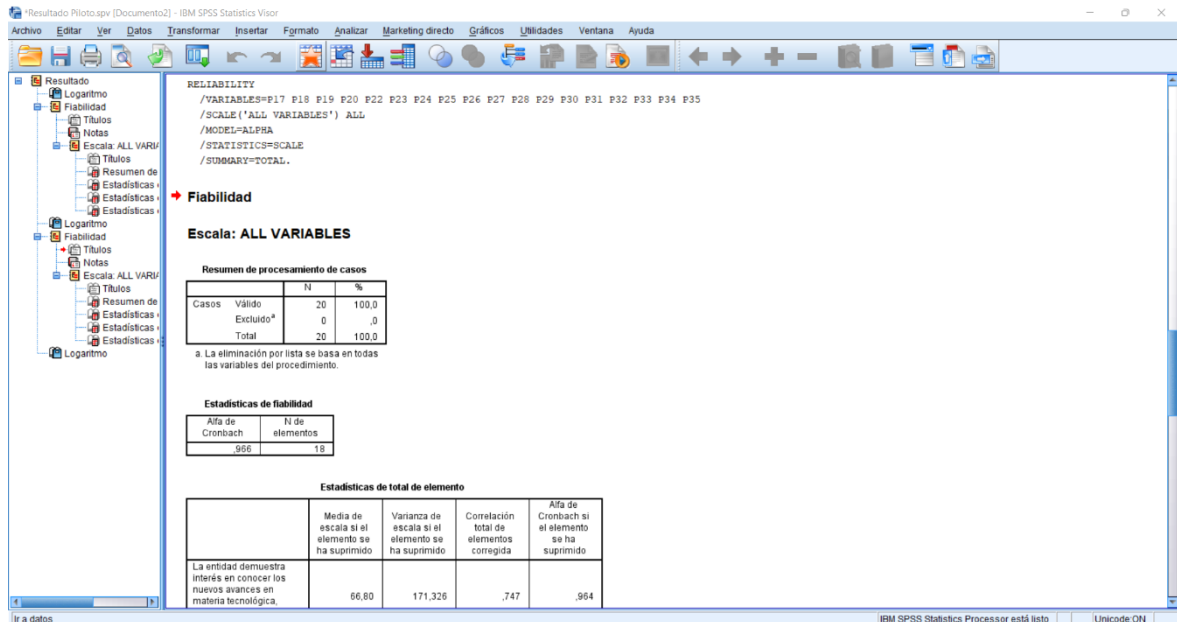
Graduado	Grado o Título	Institución
SAMANIEGO UCEDA, LORENT EINSTEIN DNI 45475630	BACHILLER EN CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 08/08/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
SAMANIEGO UCEDA, LORENT EINSTEIN DNI 45475630	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2013 Fecha egreso: 17/07/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 5: Confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario de Calidad del servicio



Confiabilidad del cuestionario de Habilidades gerenciales



Base de datos de la prueba piloto

BD Piloto.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

21: Visible: 34 de 34 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	var	var		
1	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4				
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4			
4	1	5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5				
5	4	3	4	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	2		
6	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3				
7	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	5	5	3	4				
8	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4			
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
10	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	2	4	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3			
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5			
12	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	1			
13	3	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	2	5	5	3	3				
14	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	3	2					
15	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4				
16	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4					
17	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	2	3	3	3	5	5	5	4				
18	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3					
19	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5	4	3	3					
20	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4				
21																																						
22																																						
23																																						
24																																						
25																																						
26																																						
27																																						

Vista de datos Vista de variables

Variables IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Anexo 6: Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

H₀: Los datos se ajustan a una distribución normal

H_a: Los datos no se ajustan a una distribución normal

Dado que $n > 50$, entonces se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

Tabla 14

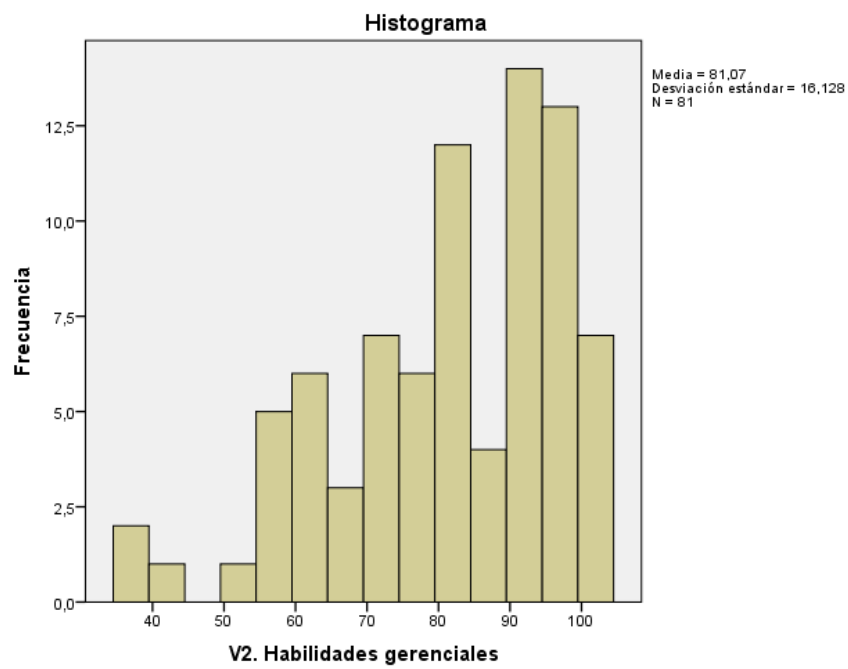
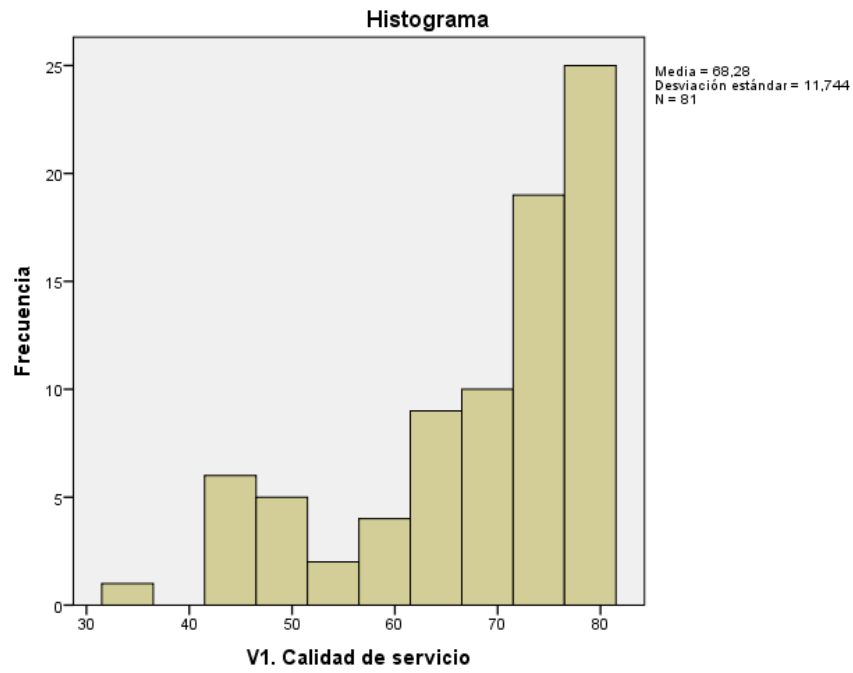
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
V1. Calidad de servicio	.200	81	.000
V2. Habilidades gerenciales	.141	81	.000

Los resultados muestran que los datos de las variables Calidad de servicio y Habilidades gerenciales obtuvieron un $p_valor = 0.000 < 0.05$.

El supuesto de normalidad indica que ambos datos deben ajustarse a una distribución normal para justificar las pruebas paramétricas, por lo tanto, en este caso, no se cumple dicho supuesto, y se rechaza H₀.

En consecuencia, se utilizaron pruebas no paramétricas, y en este caso para determinar la correlación entre las variables, se justificó el uso de rho de Spearman.



E41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E42	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4
E43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E45	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E46	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
E47	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E49	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E50	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
E51	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5
E52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
E53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E55	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E56	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E57	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E59	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
E60	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
E61	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5
E62	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
E64	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
E65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
E66	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
E67	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
E68	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5
E69	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
E70	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5
E71	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E72	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E73	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
E74	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	1	2
E75	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3
E76	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
E77	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2
E78	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3
E79	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
E80	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
E81	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2

E43	5	5	1	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E44	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E45	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E46	4	3	4	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4
E47	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E48	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E51	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
E52	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5
E54	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
E56	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E57	5	5	5	1	4	5	1	1	2	3	1	4	3	2	5	5	4	5	4	5
E58	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
E59	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
E60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
E61	3	3	4	1	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4
E62	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
E63	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
E64	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
E65	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
E66	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E67	5	5	3	1	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E68	5	4	3	1	3	2	5	5	5	3	3	3	5	2	5	5	3	5	3	5
E69	5	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
E70	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E71	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E72	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E73	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E74	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	2	3	3
E75	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
E76	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	5	5	3	4	3	4
E77	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2
E78	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	2	3
E79	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
E80	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
E81	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4

Anexo 8: Formato de consentimiento informado

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL DOCUMENTO PARA OBTENER EL Consentimiento informado (*)

Título de la Investigación.....

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada....., cuyo

Objetivo es.....Esta investigación es

desarrollada por estudiantes..... (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa....., de la Universidad Cesar Vallejos del Campus....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Y.....con..... el..... permiso.....de.....la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los Procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y Algunas preguntas sobre la investigación titulada:
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de..... minutos y se realizará en el ambiente de de la institución.....Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificada usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le pueden generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se les informara que los resultados de la investigación se le alcanzara a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizaremos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o Preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (es)

Apellidos y Nombres.....email: y

Docente asesor (Apellidos y Nombres)

.....
.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participará en la investigación antes mencionada.

Nombres y Apellidos:

Fecha y hora.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Habilidades gerenciales y calidad del servicio en una entidad
pública del sector transporte de Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Córdova, Mercedes (orcid.org/0000-0001-7391-7088)

ASESORA:

Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

CO - ASESORA:

Dra. Rangel Magallanes, Maribel Cecilia (orcid.org/0000-0002-5862-4145)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

I. Introducción

A través del tiempo, las organizaciones en todo el mundo han experimentado cambios importantes no solo en la forma en que producen o entregan servicios, sino también en las habilidades certificadas requeridas para evolucionar con sus socios a través de tecnología avanzada y un modelo de negocios volátil.

En cualquier forma organizativa o empresarial, los directivos son importantes, y los principios en que se sustentan hacen necesario que las empresas escojan urgentemente directivos competitivos, abiertos al cambio y muy flexibles ante las nuevas estructuras organizativas, para así modernizar su estrategia, instituciones y empresas (Suriaga y Gamboa, 2019). Las habilidades gerenciales son reconocidas mundialmente como un medio para lograr resultados efectivos en una organización a través de prácticas y estrategias gerenciales, métodos y herramientas, rasgos de personalidad y estilos operativos. En otras palabras, las habilidades gerenciales son los elementos necesarios para un liderazgo efectivo (Whetten y Cameron 2016). En las empresas, los problemas más comunes están relacionados con el factor humano, la creencia de que los líderes o gerentes de la empresa deben estar preparados para identificar riesgos para tomar mejores decisiones de cambio.

Con esta secuencia de ideas, un problema recurrente en las empresas es producto de la falta de capacidad gerencial (Suriaga y Gamboa, 2019). En este sentido, la tecnología de habilidades directivas es un aporte del capital humano a la toma de mejores decisiones para alcanzar las metas deseadas en una organización (Portilla, 2019).

El Perú no es ajeno a esta problemática, muy por el contrario, son de público conocimiento la falta de habilidades de gestión de los directivos de diversas instituciones públicas. Esto se debe a que Parodia (2021) describe las rutas de habilidades de los gerentes tal como están en la estructura subyacente de la actividad gerencial.

Por otro lado, la calidad de servicio es cada vez más importante en todo el mundo y, si se gestiona adecuadamente, es un activo muy valioso para una organización y, dentro de la ventaja competitiva, puede estar bien posicionada. Factores importantes a adquirir. Un hecho problemático que ha propiciado el surgimiento de

los servidores públicos en las diversas dependencias del estado peruano es la Ley de Servicio Civil, conocida como Ley SERVIR, cuyo propósito es mejorar tanto la calidad como la disponibilidad de los servicios a los ciudadanos. mejorar los principios de rendimiento, los principios de rendimiento y las reglas que rigen las responsabilidades y los derechos para mejorar y lograr el rendimiento del servidor.

En este pensamiento, independientemente de los funcionarios trabajan en los servicios nacionales. Los llamamos servidores públicos porque las funciones y tareas que desempeñan tienen carácter de servicio civil y se espera de ellos que presten servicios de calidad, lo que no es ajeno a los organismos públicos que de igual forma prestan una variedad de servicios, y en este estudio, una institución pública del sector transporte de la ciudad de Lima, debido a que la calidad de sus servicios puede ser mejor, es necesario saber cómo su mejora corresponde a las habilidades gerenciales de los servidores públicos.

La situación descrita, lleva a formular la siguiente problemática ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022?, como problemas específicos nos planteamos: ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022?

La investigación tiene justificación teórica, porque está diseñada para aportar conocimiento que nos permitan comprender mejor las teorías existentes sobre las habilidades gerenciales y la calidad del servicio, en el caso específico de los servicios que se brindan las entidades públicas del sector transporte. Asimismo, tiene justificación práctica ya que sus conclusiones y recomendaciones pueden ser consideradas para solucionar los problemas anteriores y así servir de precedente o referencia para otros estudios. Por otro lado, también tiene legitimidad metodológica, ya que la técnica y la recolección de datos pueden ser utilizadas en estudios posteriores.

De igual manera, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022. Y como objetivo específico: la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y los niveles de las dimensiones

fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Finalmente se planteó la siguiente hipótesis: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022. Y como hipótesis específicas las siguientes: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

II. Marco teórico

En cuanto a los estudios internacionales, se encontró a Loján-Alvarado et al. (2022), que en su artículo científico se buscó precisar y determinar las habilidades gerenciales esenciales para el funcionamiento adecuado de una entidad de salud del Ecuador; además de su relación con los fines de esta entidad y lo productivo que son sus colaboradores. La investigación es descriptiva y concluyó en resaltar la importancia y necesidad de que los gerentes apliquen sus habilidades e identifiquen oportunidades donde sus organizaciones puedan alcanzar las metas a las que aspiran.

En un estudio de Baque et al. (2022), se buscó determinar si se permite un desarrollo y función eficiente por parte de las empresas ecuatorianas al aplicarse habilidades interpersonales. Al interpretar los resultados se comprende que, los beneficios que se manifiestan por el uso de habilidades interpersonales mejoran la eficiencia y la eficacia a la hora de interpretar los resultados; desembocando eventualmente al logro de sus objetivos institucionales.

Asimismo, Cisneros-Urquiza et al. (2022), en su investigación buscó, identificar las habilidades gerenciales necesarias para enfrentar la emergencia que fue originado por la llegada de la Covid-19 en Ecuador, específica y particularmente en sus pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Ambato. Eventualmente, se llegó a evidenciar la carencia de habilidades gerenciales y la falta de preparación para adaptarse a situaciones poco favorables por parte de los gerentes. Concluyendo que para lograr enfrentar situaciones adversas requiere practicar habilidades gerenciales técnicas, humanas y conceptuales, y los gerentes de las unidades analizadas tenían habilidades humanas, conceptuales y técnicas necesarias para desarrollar.

Mientras que, Mantilla y Solis (2022), examinaron y buscaron estudiar identificar el vínculo existente entre: las habilidades gerenciales, la planeación estratégica y la competitividad; en las micro, pequeñas y medianas empresas, también conocidas como MIPyMEs que se encuentran ubicadas en la ciudad de Azoques-Ecuador. Los resultados obtenidos luego de aplicar la prueba de Pearson dieron una puntuación de 0.587 entre las habilidades gerenciales y la competitividad, indiciando una relación positiva que producen las variables

independiente y dependiente, respectivamente. Al mismo tiempo la variable restante, la planeación estratégica, mostró el mismo valor en la prueba Pearson cuando se analizó por la variable competitividad; adicionando una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$ del p-valor; con lo cual demostramos otra relación positiva. Concluyendo que demuestra el impacto positivo de las habilidades gerenciales y la planificación estratégica sobre la competitividad.

Por otro lado, Delgado et al. (2021) diagnóstico de habilidades gerenciales nivel de 5 en Pequeñas y Medianas Empresas del rubro cafeterías de la ciudad de Escárcega en México, y busco determinar la tendencia de supervisión, determinando la deficiencia en tres de las variables estudiadas. (estilos generales de dirección, cualidades de liderazgo y clima laboral).

Entre los estudios realizados a nivel nacional, encontramos el de Rojas Rojas (2022). Esto tuvo como objetivo establecer el vínculo que surge a través de la interacción entre las habilidades gerenciales y la calidad de los servicios presentados y practicados por los trabajadores pertenecientes al sector de la salud, gestor profesional y miembro de la red Salud Rioja. Se concluyó que existía una correlación directa y altamente significativa entre las variables anteriores ($\rho = 0,86$).

La investigación que realizó Salvador (2022) buscó identificar la relación entre habilidades gerenciales y la calidad de servicio en el procesamiento de los residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021. Los resultados de capacidad de gestión alcanzaron un nivel promedio global del 51,36% (28 colaboradores), un nivel alto del 35,00% (19 colaboradores) y un nivel bajo del 13,64% (8 colaboradores). La calidad de servicio alcanzó un nivel más alto de 51,78%, un nivel promedio de 26,88% y un nivel bajo del 21,34%, lo que demuestra una relación directa entre las variables de estudio. En cuanto a las cualidades de liderazgo, la dimensión habilidad emocional muestra la correlación más alta ($\rho = 0,690$; p-valor = 0,001). Concluyó que se demostraron asociaciones altamente significativas entre las variables el estudio.

La investigación realizada por Crisólogo (2022) buscó identificar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas productoras de muebles de Ate, llegó a determinar que no existe vinculación entre las variables investigadas, dado que el nivel de significancia

obtenido fue $0.343 \geq a 0.05$, concluyó que no hubo asociación entre las variables investigadas y por lo tanto, no se pudo discernir la competencia de liderazgo en esta forma organizacional.

Pumachagua (2022) realizó una investigación a lo largo del año 2022, que buscaba identificar el nexo en medio de las habilidades gerenciales de un Hospital de Lima nivel III – I y sus capacidades de resolución de conflictos; específicamente en su Unidad de Cuidados Intensivos. Llegando sistemática y eventualmente a precisar la relación dentro de las variables estudiadas, afirmando que un mejor nivel en las habilidades directrices provoca necesariamente que la solución de controversias sea mucho mejor, sustentado en el coeficiente de correlación de 0.812, que junto con un $p = 0,000 < \alpha = 0,01$, es considerado fuerte positivo.

Mendoza (2021) para su tesis de maestría estudió específicamente las instituciones educativas en Ayacucho, ubicado en el distrito de Huamanguilla, para identificar la relación entre habilidades gerenciales y la calidad de servicios educativo en el año 2021. Concluyó que hubo relación entre las variables de estudio (sig.= 0,000; rho = 0,957).

En cuanto a la teoría del desarrollo de la variable: habilidades gerenciales, encontramos la teoría de Robert Katz (1974), la cual precisa que todos los gerentes deben desarrollar tres tipos de habilidades: técnicas; sociales o humanas, que son atinentes a las personas; y conceptuales, que además poseen la denominación de estratégicas o inteligencia. Podemos afirmar que las habilidades gerenciales son las capacidades y destrezas de los directores o gerentes de una organización con o sin fines de lucro para desenvolverse mejor y alcanzar las metas organizacionales. Complementando, Chiavenato (2011) Señala que se trata de singularidades que habilitan o permiten a los sujetos trabajar eficazmente para su desempeño personal y empresarial. Del mismo modo, Griffin (2011) definió las habilidades de liderazgo como la capacidad y el conocimiento de un sujeto para realizar actividades relacionadas con el liderazgo o la coordinación como administrador o cabeza de un grupo laboral u organizativo. Sobre esto, Wetten y Cameron (2016), por su parte, argumentan que son las capacidades, roles, funciones y actividades que llevan a cabo los gerentes y los dirigen para conseguir los frutos ansiados con base en la planificación y gestión de recursos y plazos. También, las habilidades de liderazgo son acciones del comportamiento humano

que se pueden observar e identificar.

Las habilidades bajo comentario pueden ser de distinto tipo: remotas, metódicas, ejecutivas, sistemáticas, interpersonales, idealización, comunicación valiosa y fluida, acuerdo firme y dominio del tiempo. Así, los encargados deben poseer características de liderazgo y control de grupos de trabajo (Custodio et al., 2019). Martínez et al. (2016) las conceptualizan como la capacidad de llevar a cabo una actividad particular como sujeto; por lo tanto, las habilidades de gestión calculadas de esta manera se miden sobre la base de la capacidad y las calificaciones para administrar, insertar medidas, plantear las negociaciones y solucionar problemas; lo antedicho representa todas las funciones de gestión empresarial (pública y privada), conocidas también como tareas de nivel superior. El conocimiento, asimismo, guarda relación con el propósito de concretar actividades, como el medio ambiente, la infraestructura y las estrategias para fomentar el crecimiento y el avance del negocio (Suleiman et al., 2017).

De igual forma, Madrigal (2009) alegó que las habilidades gerenciales conllevan lidiar con personas, por lo que resulta vital que estos sujetos combinen conocimientos y habilidades para lograr ser gerentes o líderes eficaces. Desde la perspectiva de Mondy (2010) refiere que competencia quiere decir que se posee una disposición técnica atinente a las destrezas interpersonales o de negocios. Una habilidad, pues, es un grupo de cualidades, talentos y, en algunos casos, conocimientos que son particularidades de cada persona. El término competencia alude a las dotaciones y habilidades iniciales de una persona (traducido como habilidades en español) para un conjunto de requisitos imperativos a fin de realizar tareas relacionadas con el trabajo (Tsolakidis et al., 2020). Igualmente, las habilidades se hallan directamente relacionadas con los sujetos y las habilidades que estos adquieren para desenvolverse en sus puestos de trabajo (Prada, 2016). Según Lussier y Achua (2016), hay características diferenciadoras que llevan a la conclusión de que las habilidades de liderazgo son distintas de otro tipo de características y prácticas de liderazgo.

Las habilidades de gestión se consiguen del desenvolvimiento, ya que son ejercicios que se hacen en temas y poseen un efecto sano. También se dominan a causa de que este comportamiento es manejado por el sujeto y es el comportamiento que él consigue mantener y monitorear. Otro punto resaltante es

que las destrezas de liderazgo, comúnmente, se aprenden y desarrollan, o sea, tienen base en la práctica y la retroalimentación para aumentar su desempeño. Por añadidura, muestran expresamente que estas habilidades gozan de interrelación y que los gerentes deben poseer variopintas habilidades para perfeccionarlas juntas, lo que no es un mero comportamiento repetitivo, sino una respuesta tediosa (Maurya y Sharma, 2017).

Katz (1955) sostuvo la posibilidad de estudiar estas dimensiones y también comentó que todo gerente debe gozar de tres habilidades. Como la primera dimensión son habilidades técnicas, esta se encuentra ligada con la habilidad de usar métodos y procedimientos a fin de llevar a cabo tareas particulares. Esta competencia se consigue en el Centro de Aprendizaje y se logra durante la experiencia de vida profesional. Dichas habilidades son distintas para todos los gerentes y deben ser congruentes con el área en la que se ocupan. Así pues, resultan relevantes para el mecanismo de trabajo porque brindan herramientas para la comprensión y la participación en sus subordinados y personalizan el modelo de dirección en atención a las necesidades y requisitos del personal de campo (Pérez, 2021)

La segunda dimensión, las habilidades interpersonales, ligadas con la disposición de un sujeto para laborar con eficacia junto a los demás y, gracias a estas habilidades, le es posible sobresalir en los grupos laborales. Estas habilidades, además, les posibilitará comunicarse asertivamente con los empleados de la empresa, la sociedad y entender la naturaleza humana. Cuando los líderes ejercitan un liderazgo efectivo, pueden amalgamar ideas, voluntad y acciones de manera eficaz para alcanzar los objetivos. Este tipo de habilidad es trascendental en todos los niveles, pues da paso a una interacción efectiva entre jefes y subordinados, mejoramiento de las relaciones interpersonales, clima laboral, productividad, etc. Pueden responder como sentido de pertenencia y responsabilidad hacia la empresa (Beenen et al., 2018).

La tercera dimensión son las habilidades conceptuales, que son las capacidades de una persona para planear ciertas tareas a distancia. No únicamente es fundamental, sino también la capacidad de memorizar los niveles de dificultad y su conexión con el entorno social, político, educativo, cultural, ecológico, tecnológico y normativo. Dentro de los conceptos modernistas de gestión, se

relacionan a los enfoques estratégicos, ya que posibilitan presentir el entorno, desplegar nuevos modelos administrativos u organizacionales y germinar estrategias de optimización global. Los líderes prescinden desarrollar y practicar estos tres tipos de habilidades, pero necesitarán diferentes proporciones congruentemente al nivel de gestión o los puestos que ocupan (Pichler et al., 2021).

En lo que respecta a las teorías que desarrollan la variable calidad de servicio, debo manifestar que existen varias definiciones en literatura, Cerda et al. (2018), consideran la capacidad de saciar las perspectivas de los clientes que acogen servicios o bienes, además de sus necesidades, como definición de calidad. La calidad se obtiene optimizando, rediseñando los procesos y la gestión con la finalidad de conseguir procesos céleres y efectivos. Agregando a lo anterior, la reestructuración de procesos conlleva consigo cambios permanentes que refuercen y aseguren el aumento de la calidad en distintos quehaceres, según Instituto para la calidad (PUCP, 2020).

La apreciación de calidad del servicio se enfoca, más que en la superioridad y calidad del producto, en los estándares del comprador o consumidor (Zeithaml, 1988). La utilización de esta definición a la calidad del servicio representaría un criterio global en relación junto a la hegemonía de este, esto significa, la calidad del servicio percibida se explica en el modelo de Brechas como la comparación de la relación de lo que se percibe y la expectativa por parte de los consumidores (Parasuraman et al., 1988). Dicho de otra manera, la calidad del servicio se relativiza, ya que está definido por peculiaridades del servicio o producto al que se le atribuyen criterios de valor subordinados al valor, el entorno y las preferencias del usuario.

La calidad del servicio se conceptualiza y mide, más que al nivel de la empresa, al nivel de percepción del consumidor, y es que las organizaciones tienen que poner atención en las inclinaciones de los usuarios cuando intentan cumplir o aventajar los productos (Camisón et al., 2018). Se debe tener presente que la calidad de los servicios es establecida por los clientes en base a distintos puntos de vista sobre una necesidad, entonces, las cualidades de la demanda de bienes o servicios del usuario deben ser compactas para que se consiga satisfacer la necesidad con especificidad (Mikhaylov et al., 2018).

Actualmente, la calidad del servicio es sumamente importante para una

organización, pues a través de una buena calidad logrará satisfacer a sus usuarios, quienes, dependiendo de esta, determinarán, a través de sus necesidades y expectativas, el nivel del servicio que brinda la empresa (Jiménez et al., 2018). En otras palabras, solo tendrán buen lugar en el mercado las empresas que se preocupen por aplicar buenos estándares de calidad y brindar el servicio acorde con las necesidades de sus clientes.

En el pasado, cuando se compraba bienes o servicios, los usuarios no poseían varias opciones, por lo que se conformaban con lo existente en el mercado. Sin embargo, debido al incremento de competencia, la accesibilidad a la tecnología, la competencia internacional que va en aumento y el mercado con su saturación nata, la calidad del servicio se vuelve más trascendental a cada momento (Dunn, 2022). Hoy en día, en atención a que las necesidades del cliente deben saciarse primero, los bienes y servicios tienen que adaptarse a estas (Ogunnowo et al., 2015). En este sentido, la calidad de servicio, tiene por finalidad asegurar, respecto al cliente, su complacencia. Si no se presta la debida atención a esta área, habrá pérdida de usuarios (menos clientes), y dará cabida a malas recomendaciones del producto y la empresa, que causaría menoscabo en la imagen de la empresa (Castañeda, 2021).

Los consumidores, a lo largo del tiempo, han aumentado la exigencia respecto a temas relacionados a un mejor precio, buen servicio, ambiente agradable, actitud adecuada por parte del personal y calidad, además de rapidez en el servicio (De Andrade et al., 2019). No obstante, vale tener presente que la calidad de servicio importa para adherir estrategias de abordaje de la organización interna de la empresa (lo que coadyuva a la empresa a optimizar los procesos operativos y satisfacer de mejor manera las necesidades) y no solo para aumentar las relaciones con los clientes. Así, otorgar un servicio de calidad debe ser vista como cultura organizacional y no como una estrategia de negocio (Zavaleta, 2018).

Si los clientes no se hallan saciados con la atención o el servicio brindado, lo más probable es que comenten su mala experiencia con otros potenciales clientes. Contrario a esto, si los usuarios son atendidos correctamente recibiendo un buen servicio, será inevitable que más los usuarios compren los productos ofertados. Estos aspectos tienen que ser debidamente comprendidos, puesto que se puede conseguir una significativa ventaja y diferencia competitiva entre una

empresa y otras (Chen et al., 2022). Lo que se vincula directamente con el concepto de Calidad Total, cuyo origen se remonta al concepto control de calidad (Control Total de Calidad), desde esta perspectiva la calidad es definida desde la función del cliente, involucrando a todos los integrantes de la organización, involucra innovar en la gestión empresarial tan comunes en Europa y América, esto es asumir paradigmas en la manera de entender y gestionara una entidad (Universidad de Champagnat, 2022).

Parasuraman et al. (1985), utilizando estadísticas, encontraron correlaciones entre 5 dimensiones que miden la calidad del servicio, clasificándolas así:

Aspectos tangibles: Estos se determinan por el grupo de equipos, infraestructura, el personal y los insumos de comunicación que se operan en la prestación de los servicios de entrega (Parasuraman et al., 1985). Sobre la misma base, Begazo (2015) define a los bienes como objetos tangibles de intercambio y los servicios, como objetos de intercambio no tangibles, que requieren hacer concreta la prestación del servicio para optimizar la seguridad del cliente.

Del mismo modo, Torres et al. (2015) mencionaron que los aspectos perceptuales figuran subestructuras físicas tales como estas: personas, insumos de comunicación y dispositivos. Esta dimensión alude a cómo se sienten los usuarios acerca del servicio que se les brinda y, asimismo, considera a los colaboradores l personal que ayuda al negocio, que debe reconocerse a través de uniformes o distintivo, estar capacitado a fin de brindar indicaciones concisas a los visitantes, etc.

La fiabilidad es la dimensión que alude al nivel de precisión y cuidado con el que se esperan o entregan los servicios (Parasuraman et al., 1985). Kleine (2015), robustece esta definición sosteniendo que la fiabilidad no es sino aquella capacidad de ejercer una determinada profesión cuando se utiliza en circunstancias particulares y por un lapso. Por otro lado, Torres et al. (2015) entienden a la fiabilidad como la aptitud de dar los servicios de manera completa y que no quepa duda sobre ellos. Respecto a la fiabilidad, esta es la capacidad que posee una empresa o negocio de brindar un servicio con precisión y bien ejecutado, para lo cual se tiene que tomar en cuenta la efectividad del servicio o producto cuando se entrega o transfiere sin demora temporal o en recursos. Enfáticamente, precisamos

que la eficiencia se comprende como aquella prestación de un servicio que, ocurra lo que ocurra, cumple la promesa a los ojos del cliente.

La dimensión Capacidad de respuesta es comprendida como la voluntad y disposición por parte de un colaborador para lograr desenvolverse adecuadamente en el servicio que está siendo brindado, al mismo tiempo que el desempeño sea oportuno (Parasuraman et al., 1985). Asimismo, Meehan & Dawson (2002) indicaron la importancia del goce de flexibilidad y precisión que debe tener la capacidad de respuesta organizacional, por la acción y deseo de apoyar a los usuarios con los servicios que se les está brindando. Además, la dimensión tiene diversos indicadores como la disposición, la comunicación, la agilidad, entre otros., por lo cual se incluye el énfasis a la atención al cliente y se retira la exclusiva y antigua consideración única al proceso de compra; así incorporando la respuesta ante la dubitativa y el lapso de espera entre pedidos, además de la solución de conflictos y sin dejar de lado el seguimiento que nace después de completar la adquisición (Torres et al., 2015).

La dimensión seguridad: Atinente al nivel de comprensión y cortesía del asociado al llevar a cabo el servicio prestado o previsto (Parasuraman et al., 1985). Con base en este constructo, Torres y Vásquez (2015) robustecen la idea primigenia y comentan que la responsabilidad, las formas de atención de los empleados, el conocimiento y confiabilidad contribuyen a la calidad con la que se prestará el servicio. En este segmento, resalta la capacidad de los empleados para generar una grata conexión con los clientes y potenciales clientes, pues la familiaridad se trata de cualidades que brindan confianza a quienes entran en contacto con la empresa, sea por primera vez o en reiteradas veces. Ello fija el grado de competitividad del servicio o producto prometido y prolifera la amabilidad, confiabilidad y oportunidad.

La dimensión empatía, trata del nivel de interés personal otorgado o previsto durante un servicio (Parasuraman et al., 1985). Posteriormente, Torres et al. (2015) ratifican este concepto, además de patrocinarlo, y clarifican que se trata de la expresión que demuestran las empresas por sus usuarios al cuidarlos y tener la intención de preocuparse. Begazo (2015), por su parte, la entiende como aquella capacidad de colegir los sentimientos, pensamientos y sentimientos del cliente, y de darse cuenta y compartir desde la comprensión de la similitud del otro:

identificación con el cliente. Esta dimensión resalta el servicio personal que se brinda, ya que no todos los usuarios tendrán las mismas necesidades, dificultades o forma de ser, por lo que resulta de suma trascendencia identificar estas distinciones entre usuarios del servicio para que puedan ser mejor atendidos.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

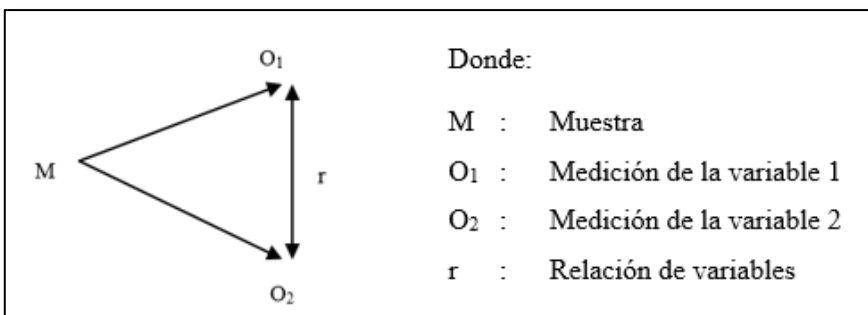
En cuanto al tipo de investigación debo precisar que es una investigación básica, conforme refiere Carrasco (2015) este tipo de investigación no busca la manipulación de variables, lo que persigue es la profundización en el conocimiento pre existente, para contribuir a la especialización del mismo, a partir del estudio del fenómeno. En cuanto al nivel de investigación, es descriptivo, precisa Arbaiza (2013) que las mismas expresan características particulares en un determinado escenario, siendo muy específico en las mismas.

3.1.2 Diseño de investigación

Al medirse las variables en su estado natural, el diseño de la investigación es categorizado como no experimental; simultáneamente, al recoger la información en un momento específico, la investigación es considerada transversal (Hernández et al., 2014). Además, al intentar encontrar una determinación de la relación entre las variables, la investigación se convierte en correlacional (Curtis et al., 2016).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Habilidades gerenciales

Definición conceptual

Wetten y Cameron (2016), por su parte, alegan que son las capacidades, roles, funciones y actividades que llevan a cabo los gerentes y los dirigen para conseguir los frutos ansiados con base en la planificación y gestión de recursos y plazos. También, las habilidades de liderazgo son acciones del comportamiento humano

que se pueden observar e identificar.

Definición operacional

La variable será medida a través de la aplicación de un cuestionario de 20 ítems, que evalúan las habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades conceptuales.

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Según Cerda et al. (2018), se puede el concepto de calidad se puede comprender como la capacidad de satisfacer las necesidades y perspectivas de los clientes que se encuentran acogiendo servicios o bienes. Esta es obtenida al optimizar y rediseñar los procesos y la gestión con la finalidad de conseguir procesos céleres y efectivos. Agregando a lo anterior, la reestructuración de procesos conlleva consigo cambios permanentes que refuercen la mejora de la calidad en distintos quehaceres (Instituto para la calidad - PUCP, 2020).

Definición operacional

Se medirá utilizando un cuestionario de 16 ítems, que contempla las 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangible.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se denomina población a la reunión de elementos con características comunes, ya sea porque las ostenten o por compartirlas, que son materia de estudio (Fuentes-Doria et al., 2020)

En esta investigación, estuvo integrada por 105 servidores de una entidad pública del sector transporte de Lima.

Criterios de inclusión

Servidores de la entidad cuyas edades están comprendidas entre 18 y 60 años.

Servidores que tienen una vinculación laboral vigente en una entidad pública del sector transporte de Lima.

Servidores que desean participar en la investigación.

Criterios de exclusión

Servidores menores de 18 años.

Servidores que no laboran en la entidad.

Servidores sin disposición de participar en la investigación.

Muestra:

Según Hernández-Sampieri et al (2014), lo que integra la muestra es un conjunto que es parte de la población, el mismo que tiene que estar claramente delimitado y debe representar a cabalidad a la población. En este estudio, la muestra estará integrada por 81 servidores.

Muestreo

Los integrantes de la muestra obedecen al muestreo no probabilístico, conforme a la conveniencia del investigador.

Unidad de análisis

Los servidores de un organismo público del sector transporte de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El concepto “técnica” es comprendido como el procedimiento que se asume con la finalidad de obtener información (Hernández et al., 2014). En la presente investigación, fue utilizada la técnica de la encuesta.

Herramienta necesaria que permite plasmar la técnica es el cuestionario, en esta investigación fueron dos, el primer cuestionario midió las habilidades gerenciales y un segundo cuestionario midió la calidad del servicio

Validez

Los expertos indicaron, tras la valoración de los instrumentos, que los ítems seleccionados tenían goce de claridad, pertinencia y relevancia, con lo cual se continuó a aplicar los cuestionarios. Fuentes-Doria et al. (2020) enfatizan la capacidad que tienen los instrumentos para medir el objeto de estudio.

El resultado es verificado en la Tabla 1, mientras que los certificados de validez refrendados por los validadores son mostrados en el Anexo 4.

Tabla 1*Consolidado de la validación de expertos*

Apellidos y nombres del experto	Especialidad	Dictamen
Avellaneda Chong Paul	Estadístico	Aplicable
Soria Livia, Sara Mercedes	Gestión Pública	Aplicable
Samaniego Uceda Lorent Einstein	Gestión Pública	Aplicable

Confiabilidad

Se afirma que los instrumentos son confiables cuando tienen la prerrogativa de que los resultados de la medición efectuada por los instrumentos, son constantes durante su aplicación, asegurando resultados consistentes (Fuentes - Doria et al., 2020). Para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación, se recurrió a la estadística en la prueba piloto en la que participaron veinte trabajadores que no son parte de la muestra de investigación.

Las variables son politómicas, por lo que se aplicó Alfa de Cronbach, cuyo valor fluctúa entre 0 y 1. Cuando los coeficientes se aproximan a la unidad denotan mayor confiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018). Los resultados de la prueba de confiabilidad fueron 0.957 para el cuestionario calidad de servicio y 0.966 para el cuestionario habilidades gerenciales, instrumentos aplicados al grupo piloto, se evidenció que poseían una alta confiabilidad, esto es que era posible de ser aplicados a la muestra. Véase anexo 5.

3.5. Procedimientos

Para recolectar la información la Escuela de Posgrado de la UCV, cursará una carta al director de la entidad pública del sector público a efectos de presentarme y solicitar se me brinden las facilidades para la realización de la investigación. Luego solicitaré al director de la entidad, me autorice aplicar los cuestionarios, que serán entregados a los servidores que integran nuestra muestra. Las respuestas de los encuestados se almacenarán en una hoja de cálculo de Drive con el fin de ser analizados posteriormente.

3.6. Método de análisis de datos

Utilizaremos dos métodos para analizar los datos: análisis descriptivo y análisis

inferencial. Respectivamente; por un lado, los datos son ordenados en los niveles y rangos que fueron establecidos al aplicar la técnica de baremos (Véase anexo 1), simultáneamente son expresados en los gráficos estadísticas y las tabulaciones de frecuencia; mientras que, por otro lado, se aplicarán pruebas estadísticas que permiten la determinación del estadístico a utilizar cuando ha de tratarse de una comprobación de las hipótesis y se empleará el paquete estadístico IBM SPSS versión 25.0.Y cuando se trate de el tratamiento de los datos. Durante el estudio se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para la comprensión del vínculo existente entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

La tesis cumplirá las exigencias de una investigación realizada bajo el enfoque cuantitativo, la misma que se ha desarrollado acorde a las exigencias de la Guía de elaboración productos finales de investigación de la Universidad César Vallejo (UCV), así como las normas APA. También se ha contemplado el Código de Ética de la UCV, que en su texto incorpora principios éticos como son: **beneficencia** toda vez que la investigación constituye un aporte en los ámbitos teórico, social, práctico y metodológico tal como se ha precisado en la justificación de la investigación; **no maleficencia** porque la realización de la misma no implica un perjuicio para la sociedad, menos para quienes participaron en ella, asegurándose la reserva de su identidad y la condición de confidencialidad de sus aportes y opiniones; **autonomía**, por cuanto la participación de los integrantes de la muestra ha sido netamente voluntaria, se respetó la identidad anónima de los encuestados, y **justicia**, pues en todo momento se han respetado los derechos de quienes intervinieron en la investigación, así como también se respetaron los derechos de propiedad intelectual de las fuentes utilizadas en su elaboración, de esa manera se cumplen las exigencias del referido código.

IV. Resultados

4.1 Resultados descriptivos

El sistema SPSS se utilizó para procesar los datos recopilados sobre habilidades gerenciales y calidad de servicio, los resultados se exponen a continuación.

Tabla 2

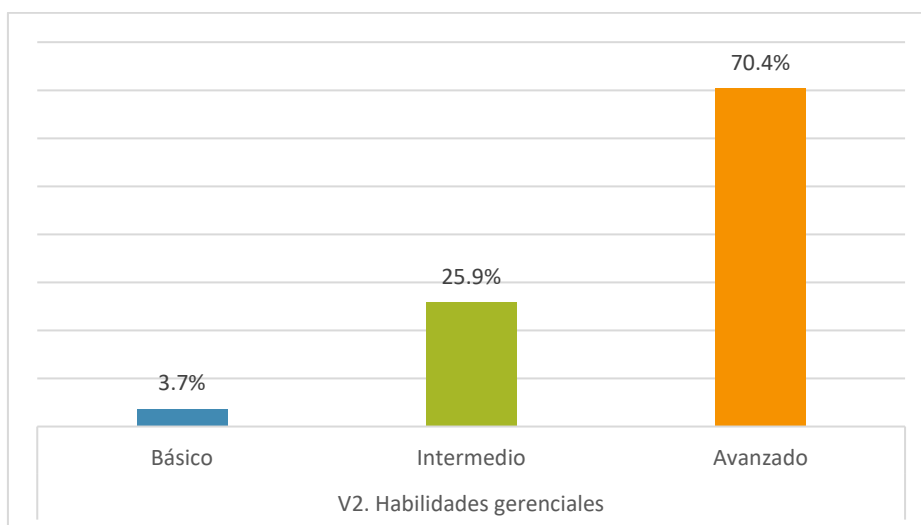
Niveles de porcentaje de la variable habilidades gerenciales

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Avanzado	[75 – 100]	57	70.40%
Intermedio	[47 – 74]	21	25.90%
Básico	[20 – 46]	3	3.70%
Total		81	100.00

Nota. Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

Figura 2

Porcentajes de los niveles de la variable habilidades gerenciales



En la tabla 2 y figura 2, se lograron recoger los resultados de 81 trabajadores, donde se midió la variable de las habilidades gerenciales, el cual contiene los cálculos estadísticos de la frecuencia y porcentaje de la percepción de los trabajadores en una entidad pública del sector transportes, Lima teniendo como resultados: el 70.40%, muestran un nivel avanzado, mientras que, el 25.90% muestran un

resultado de un nivel intermedio, finalmente el 3.70% de las respuestas demuestran un nivel básico.

Tabla 3

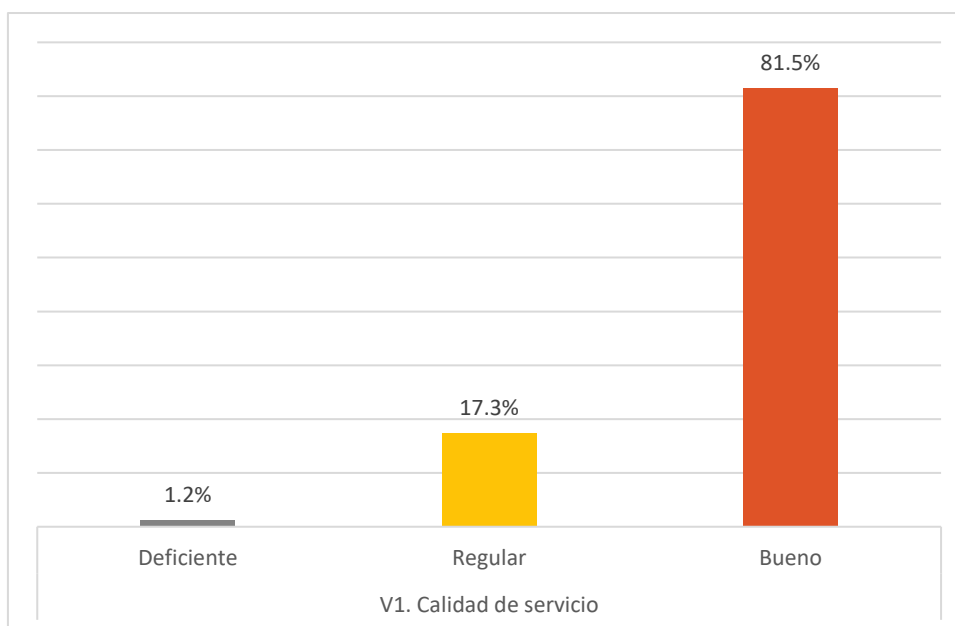
Niveles de porcentaje de la variable calidad de servicio

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	[59 – 80]	66	81.50
Regular	[37 – 58]	14	17.30
Deficiente	[16 – 36]	1	1.2

Nota. Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS. n = 81

Figura 3

Porcentajes de los niveles de la variable calidad de servicio



La tabla 3 y figura 3, se lograron recoger los resultados de 81 trabajadores de una entidad pública del sector transportes Lima, mediante el cual se midió la variable, calidad de servicio, donde se muestran que el 81.50%, que representa a 66 trabajadores, opinaron que se encuentran en el nivel bueno, asimismo el 17.30%, que equivale a 14 trabajadores, opinaron que se encuentra en el nivel de regular y tan solo el 1.2%, que significa 1 trabajador, opinó por el nivel deficiente.

Tabla 4

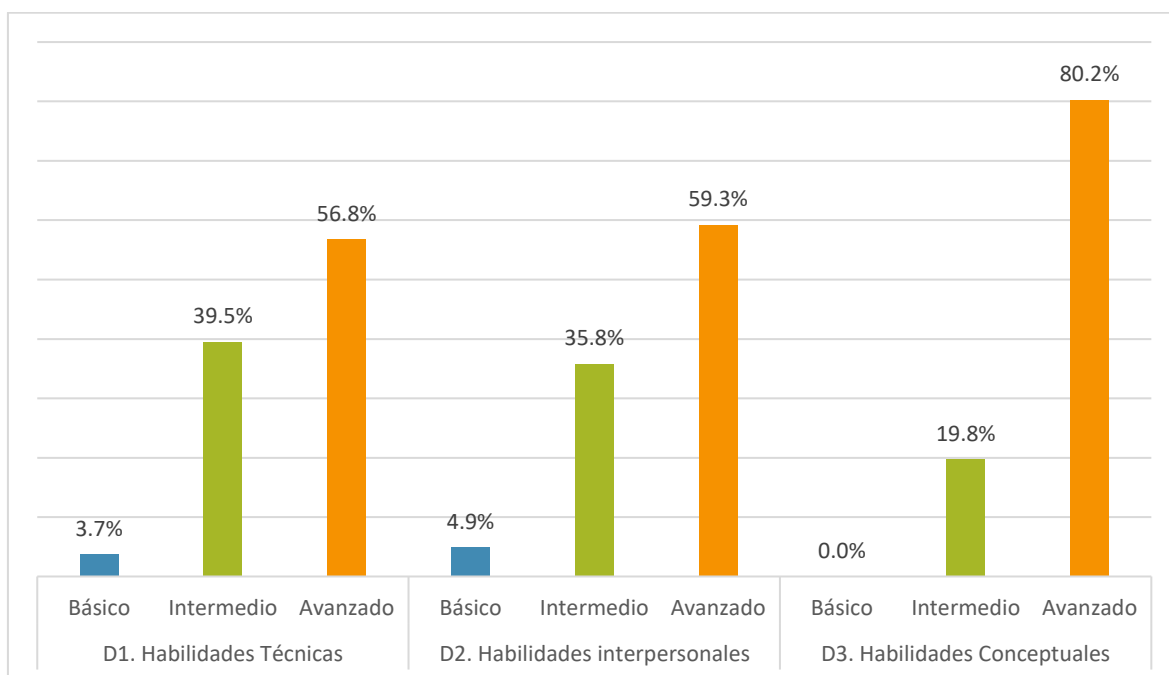
Niveles de porcentajes de las dimensiones de la variable habilidades gerenciales

Dimensión	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Habilidades técnicas	Avanzado	[75 – 100]	46	56.80
	Intermedio	[47 – 74]	32	39.50
	Básico	[20 – 46]	3	3.70
	Total		81	100.00
Habilidades interpersonales	Avanzado	[75 – 100]	48	59.30
	Intermedio	[47 – 74]	29	35.80
	Básico	[20 – 46]	4	4.90
	Total		81	100.00
Habilidades conceptuales	Avanzado	[75 – 100]	65	80.20
	Intermedio	[47 – 74]	16	19.80
	Básico	[20 – 46]	0	0.0
	Total		81	100.00

Nota. Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

Figura 4

Porcentaje de las dimensiones de la variable habilidades gerenciales



Logramos observar, a través de la tabla 4 y la figura 4, la distribución de frecuencias y porcentajes relacionadas a las tres dimensiones que posee la variable habilidades gerenciales. Dicha percepción fue obtenida de 81 trabajadores. Inicialmente, la dimensión habilidades técnicas denota con un 56.80% un nivel avanzado, mientras que un regular 39.50% aprecia encontrarse en el nivel intermedio, restando así un 3,7% que se encuentra en el nivel básico. Después, la dimensión habilidades interpersonales inició con que un considerable 59.30% aprecia encontrarse en el nivel avanzado, mientras que un aceptable 35.80% opinó encontrarse en el nivel intermedio, no obstante, el 4.90% apreció estar en el nivel básico. Finalmente, la dimensión habilidades conceptuales obtuvo un exorbitante 80.20% que cree encontrarse en el nivel avanzado y un restante 19.80% que opina estar en el nivel intermedio.

Tabla 5

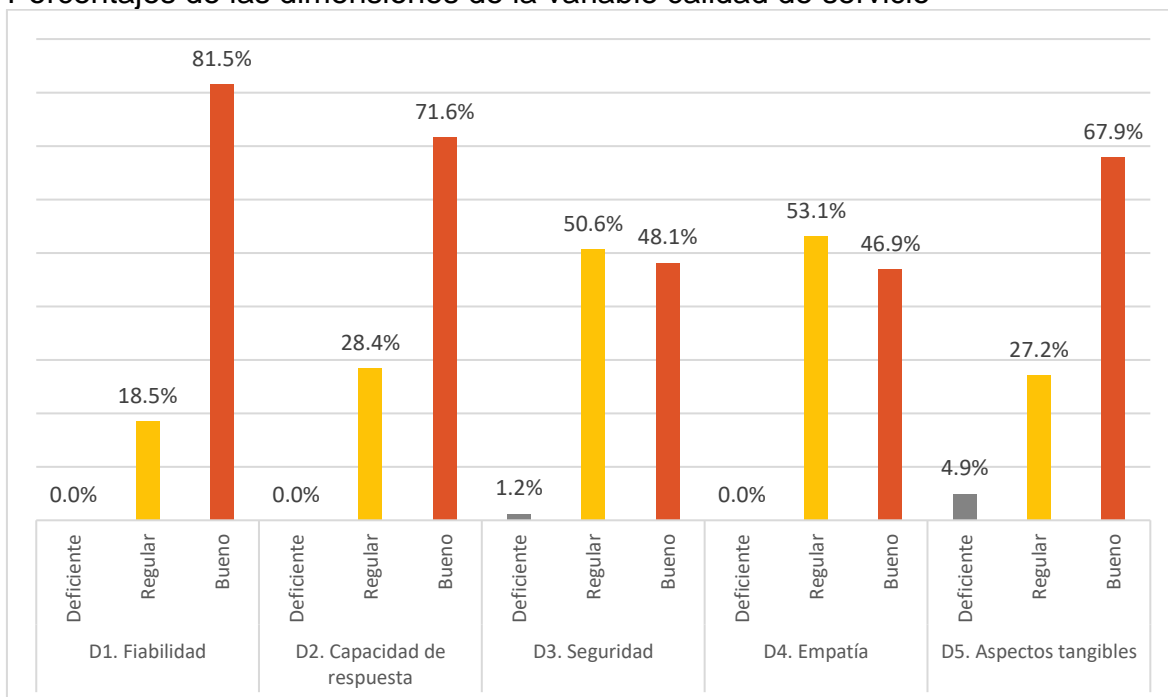
Niveles de porcentajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensión	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Fiabilidad	Bueno	[59 – 80]	66	81.50
	Regular	[37 – 58]	15	18.50
	Deficiente	[16 – 36]	0	0.00
	Total		81	100.00
Capacidad de respuesta	Bueno	[59 – 80]	58	71.60
	Regular	[37 – 58]	23	28.40
	Deficiente	[16 – 36]	0	0.00
	Total		81	100.00
Seguridad	Bueno	[59 – 80]	39	48.10
	Regular	[37 – 58]	41	50.60
	Deficiente	[16 – 36]	1	1.20
	Total		81	100.00
Empatía	Bueno	[59 – 80]	38	46.90
	Regular	[37 – 58]	43	53.10
	Deficiente	[16 – 36]	0	0.00
	Total		81	100.00
Aspectos tangibles	Bueno	[59 – 80]	55	67.90
	Regular	[37 – 58]	22	27.20
	Deficiente	[16 – 36]	4	4.90
	Total		81	100.00

Nota. Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

Figura 5

Porcentajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio



Los resultados de las encuestas que miden la percepción de los trabajadores encuestados (81) se encuentran plasmados en la Tabla 5 y la Figura 5, estos resultados ubican, con una visión personal, donde se encuentran los trabajadores dentro de las cinco dimensiones que comprenden a la variable calidad de servicio. Empezando con la dimensión fiabilidad, un mayoritario 81,50% aprecia encontrarse en el nivel bueno, mientras que un minoritario 18,50% opina estar en el nivel regular. Continuando con la dimensión capacidad de respuesta, un considerable 71,60% cree estar en el nivel bueno, contrario al 28,40% que cree encontrarse en el nivel regular. Siguiendo con la dimensión seguridad, un sorprendente 48,10%, 50,60% y 1,20% se encuentran distribuidos respectivamente en los niveles bueno, regular y deficiente. Trasladando a la dimensión empatía, se aprecia que extraordinariamente, solo el 48,90% opina encontrarse en el nivel bueno, mientras que el restante 51,10% cree estar en el nivel regular. Terminando con la dimensión aspectos tangibles, un tranquilizador 67,90% opina estar en el nivel bueno, un 27,20% aprecia el nivel regular con su lugar y el restante 4,90% cree estar en el nivel deficiente.

4.2 Resultados inferenciales

En cuanto al análisis inferencial, es necesario precisar que se realizó la prueba de normalidad para determinar si correspondía o no el uso de pruebas no paramétricas, los resultados indicaron que los datos recogidos no presentan una distribución de Gauss por lo cual se aplicó el coeficiente rho de Spearman para contrastar las hipótesis (ver anexo 7).

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 6

Correlación del nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

		Habilidades gerenciales	
		Coeficiente de correlación	,839**
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.000
		N	81

** La correlación es positiva alta.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad de servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, conforme la tabla 6, las variables se relacionan de forma significativa ($p_valor=0.000 < 0.05$), por lo tanto, se afirma la relación de calidad de servicio y habilidades gerenciales, con un coeficiente de Spearman rho = 0.636 señala que la relación es positiva alta, esto es, a mayores niveles de calidad de servicio mayores niveles de habilidades gerenciales.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 7

Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022

Dimensión		Variable habilidades gerenciales	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,694**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

** La correlación es positiva moderada.

Se tuvo como objetivo específico 1, determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, conforme se visualiza en la tabla 7, los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman para contrastar la hipótesis específica planteada, obtuvo un p_valor = 0.000 < 0.01, por ende hay una relación altamente significativa entre fiabilidad y habilidades gerenciales. Asimismo, el coeficiente rho = 0.694 lo cual indica una correlación positiva moderada. Entonces, se demuestra la existencia de una relación, resultando en la aceptación de la hipótesis.

Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 8

Correlación del nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022

	Dimensión		Variable habilidades gerenciales
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,780**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

** La correlación es positiva alta.

Determinar y precisar la relación entre las habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta fue el objetivo específico 2. Estando conforme con la tabla 8 y sus resultados que se encuentran contenidos en ella, apreciamos que la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, utilizada con la finalidad de contrastar la hipótesis planteada, no solo nos arrojó un $p_valor = 0.000 < 0.01$, que nos demostraba lo altamente significativa que era la relación, si no también, nos brindó el coeficiente $\rho = 0.780$, que indicaba una alta correlación positiva. Por ende, la hipótesis es aceptada con la demostración de la existencia de dicha relación. Cabe resaltar que tiene lugar en una entidad pública del sector transporte en Lima, 2022.

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión seguridad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 9

Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión seguridad en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Dimensión		Variable	
		habilidades gerenciales	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	,725**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

** La correlación es positiva alta.

Determinar la relación generada por el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión seguridad, fue el objetivo específico 3. Gracias a la prueba no paramétrica Rho de Spearman que fue utilizada con la finalidad de contrastar la hipótesis específica planteada, se identificó una relación altamente significativa gracias al coeficiente rho $p = 0.725$ un $p_{\text{valor}} = 0.000 < 0.01$. Se acepta la hipótesis al haber identificado y apreciado la existencia de una relación. Resaltamos, que se llevó a cabo en una entidad pública del sector transporte en Lima-2022.

Hipótesis específica 4

H₄: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión empatía en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 10

Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión empatía en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022

Dimensión		Variable habilidades gerenciales	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	,679**
		Sig. (bilateral)	,000
		<hr/> N	81

** . La correlación es positiva moderada.

Determinar la relación presente entre el nivel de habilidades gerenciales y la dimensión empatía que se encuentra en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, fue el objetivo específico 4. Conforme a los resultados apreciables en la Tabla 10, comprendemos que la prueba Rho de Spearman, utilizada para la contratación de la hipótesis específica planteada, nos demostró que existe una relación altamente significativa entre la dimensión y el nivel mencionados anteriormente, al arrojarnos un $p_valor = 0.000 < 0.01$. Simultáneamente, se indicaba una correlación positiva moderada, es decir media, y se aceptaba la hipótesis; gracias a el coeficiente rho $\rho = 0.679$.

Hipótesis específica 5

H₅: Existe relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Tabla 11

Correlación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022.

Dimensión		Variable habilidades gerenciales	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,808**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

** . La correlación es positiva alta.

Determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, fue el objetivo específico 5. Interpretando los resultados que se encuentran vertidos en la Tabla 11, además de tomar en cuenta la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que fue utilizada con el fin de contrastar la hipótesis planteada ($p_valor = 0.000 < 0.01$), se comprendió que existía una relación altamente significativa entre la dimensión mencionada y las habilidades gerenciales. Por su parte, una comprensión del coeficiente rho $\rho = 0.808$, nos demostrará la existencia de una correlación positiva alta. En conclusión, es aceptada la hipótesis por demostrarse la correlación.

V. Discusión

La investigación que se le presenta describe particularmente el entrelazamiento generado por el nivel de las variables de estudio (habilidades gerenciales y calidad de servicio) enmarcadas en una entidad pública del sector transporte en Lima-2022, a través de los porcentajes obtenidos en los dos cuestionarios aplicados con la finalidad de contrastar los resultados conseguidos en otros estudios. Asimismo, se toma en cuenta el análisis de cinco dimensiones atinentes a la calidad de servicio, que son estas: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. También se tiene presente el estudio de las habilidades gerenciales, donde se evalúan las habilidades técnicas, interpersonales y conceptuales.

A su vez, estas singularidades tienen cobijo en otros trabajos realizados. Primero, en el estudio llevado a cabo por Katz (1974), quien realiza la clasificación de las habilidades que debe poseer un directivo (habilidades técnicas, interpersonales y conceptuales). Segundo, en el trabajo concretado por Parasuraman et al. (1985), quienes, sirviéndose de estadísticas, hallaron correlaciones entre cinco dimensiones que miden la calidad del servicio (capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía, aspectos tangibles). A partir de ellos se pudo llevar a cabo el presente informe.

La realización de este trabajo tenía la finalidad de identificar y precisar la relación emergente entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de calidad de servicio, para lo cual se empleó dos cuestionarios donde cada uno tenía la misión de medir uno de los mencionados niveles. Todo llevado a cabo en una entidad pública del sector transporte y siguiendo lo indicado por Fuentes-Doria et al. (2020) que menciona la capacidad de medir el objeto de estudios por parte de los instrumentos.

Atendiendo a la valoración de los instrumentos, expertos dotaron de validez a los mismos señalando que los ítems que los componían eran relevantes, pertinentes y claros, tal como se puede apreciar en la Tabla 1 de la Metodología y en los certificados de validez refrendados por los validadores (anexo 4). Mientras que en la búsqueda de precisar que tanta confiabilidad presentaban los instrumentos empleados, se llevó a cabo una prueba piloto sobre trabajadores que no fueran parte original de la muestra; después, se utilizó Alfa de Cronbach, el cual

arrojó coeficientes de 0.957 y 0.966, los cuales señalan la alta confiabilidad que tienen los cuestionarios. Esto último dio luz verde para su uso en la investigación, como es señalado en la Tabla 2.

Ahora bien, el objetivo general del presente trabajo fue determinar la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022. Los hallazgos obtenidos, conforme la Tabla 5 de Resultados, es que ambas variables de estudio se vinculan de forma significativa ($p_{\text{valor}}=0.000 < 0.05$). O sea, que las habilidades gerenciales influyen en la calidad del servicio ofertado a los potenciales usuarios. Esto se ampara en un coeficiente de Spearman $\rho = 0.839$, según la cual se entiende que existe una correlación positiva alta. Dicho de otro modo, a mayor nivel de calidad de servicio habrá mayores niveles de habilidades gerenciales.

Se pueden encontrar resultados similares en el estudio concretado por Mendoza (2021), quien tuvo como meta precisar la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en el distrito de Huamanguilla (Ayacucho) en el transcurso de 2021, obteniendo como conclusión que ambas variables se vinculan de la siguiente manera: $\text{sig.} = 0.000$ y $\rho = 0.957$; es decir, hay una correlación alta. En adición, también se tiene al trabajo concretado por Salvador (2022), quien tuvo como meta fijar el entrelazamiento entre habilidades directivas y la cualidad de servicio en el procesamiento de residuos sólidos en Neshuya-Ucayali, obteniendo un entrelazamiento inmediato de elevada significancia entre ambas variables, de modo que los resultados para las habilidades directivas tuvo un nivel medio global de 51.36 %, nivel alto de 35.00 % y un bajo de 13.64 %; y para la calidad de servicio se obtuvo un grado alto global de 51.78 %, uno medio de 26.88 %, y uno bajo de 21.34 %. Señalando que la dimensión de habilidades emocionales es la que más correlación posee ($\rho_s = 0,690$; $p \text{ valor} = 0,001$).

Por el contrario, se exhibieron distinciones relevantes en la investigación de Crisólogo (2022), donde se buscó fijar el entrelazamiento entre habilidades gerenciales y la gestión de calidad en las Mypes elaboradoras de muebles en Ate, donde se estableció que no hay entrelazamiento entre las variables citadas, puesto que se consiguió un nivel de significancia de $0.343 \geq 0.05$, por lo que se entiende que en este caso hay correlación entre ambas. Por otro lado, no hubo resultados contrarios al obtenido en la presente investigación en los trabajos de Rojas (2022),

en su estudio con la finalidad de fijar una vinculación entre habilidades gerenciales y calidad del servicio de los empleados del sector salud que llevó a cabo labores de corte administrativo en la red de salud Rioja, y Mantilla y Solís (2022), en su investigación proyectada en micro, pequeñas y medianas empresas en búsqueda de hallar el entrelazamiento entre habilidades gerenciales, planeación estratégica y competitividad en Azogues (Ecuador). En estos últimos trabajos se estableció que hay una vinculación entre las variables; primero, en el trabajo de Rojas se obtuvo un vínculo significativo, relación de elevado nivel y directo con coeficiente rs de 0.8, y segundo, Mantilla y Solís, luego de servirse de la prueba Pearson, en la variable de habilidades gerenciales se consiguió un 0.587 en relación a la competitividad, exhibiendo una fuerte correlación de 0.578 con significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, teniendo presente, de ese modo, que las capacidades de dirección y esquematización de estrategias influyen de manera positiva en las Mypes, esencialmente en su competitividad, entendiendo por esta a la calidad con la que operan o prestan sus servicios.

También, en la investigación de Baque et al. (2022), que pretendió precisar si el uso de las habilidades interpersonales facilita la eficiencia en empresas ecuatorianas, se observa que presentar o manejar habilidades interpersonales brinda beneficios para las organizaciones, permitiéndoles lograr las metas organizacionales. Lo mismo ocurre con el trabajo de Cisneros-Urquiza et al. (2022), quienes, en el contexto de la covid-19 en las Pymes de Ambato en Ecuador, buscaron precisar las habilidades gerenciales adecuadas para enfrentar la emergencia sanitaria citada, concluyendo que carecían de dichas capacidades, por lo que, si hubieran recibido mayor formación en habilidades gerenciales técnicas, entonces sí hubieran podido hacerle frente; así, queda clara la vinculación existente entre las habilidades gerenciales y la calidad del servicio, inclusive en situaciones adversas.

En ese sentido, en atención a lo contrastado anteriormente, se comprende que las habilidades gerenciales, entendidas como aquellas capacidades, roles, funciones y actividades que realizan los cabezas de un grupo en aras de conseguir lo previsto con base en la planificación y administración adecuada de bienes y lapsos (Wetten y Cameron, 2016), guardan una vinculación directa con la calidad de servicio, la misma que es comprendida como la capacidad de cumplir con

expectativas y requerimientos de los usuarios que acogen servicios o bienes (Cerda et al., 2018). Esto en el contexto del sector de transporte en la ciudad de Lima, llegando a la idea de que mientras exista mayor capacitación en habilidades gerenciales para las personas encargadas de administrar el servicio de transporte, mejor será la calidad del servicio que se ofrece, ya que se trabajará esquemáticamente y con objetivos trazados para generar un progreso en el rubro comentado, a pesar de que se presenten situaciones adversas en la prestación del servicio.

Y tal como se exhibe en la Tabla 2 y Figura 3 de Resultados, la mayor parte de los encuestados (81.50 %) señala que la percepción de los trabajadores sobre la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, es buena. En el caso de la Tabla 1 y Figura 2 de Resultados, la mayor parte de los encuestados (70.40 %) indica que la percepción de los trabajadores acerca de las habilidades gerenciales en una entidad pública del sector transporte es avanzada. Del mismo modo, las dimensiones de la variable habilidades gerenciales se presentan en niveles óptimos, al menos en su mayoría, destacando, conforme a la Tabla 3 y Figura 4 de los resultados, que las habilidades técnicas son percibidas por los encuestados en un nivel avanzado (56.80 %), las habilidades interpersonales en un nivel avanzado (59.30 %), y las habilidades conceptuales también el mismo nivel (80.20 %). Así pues, la presencia avanzada de habilidades gerenciales ha permitido que la calidad del servicio en el sector transporte en la ciudad limeña sea buena, dejando por sentada, nuevamente, el vínculo directo entre ambas variables de estudio.

Los resultados con relación a los objetivos específicos involucran determinar la relación entre el nivel de calidad de servicios y el nivel de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022. En primer lugar, la dimensión “fiabilidad”, en atención a la Tabla 4 y Figura 5 de Resultados, exhibe que la mayor parte de los encuestados (81.50 %) la perciben en el nivel de bueno, y unos pocos (18.50 %) refieren que está en el nivel de regular, pero nadie opina que es deficiente, que equivale a (0.0%). En esta dimensión, los resultados muestran que los servidores de una entidad pública de transporte de Lima perciben que el servicio es brindado con precisión y es, a su vez, bien ejecutado, o sea, es efectivo en su

quehacer (Torres et al., 2015). En ese sentido, en conformidad con la Tabla 6 de Resultados, se obtiene a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman obtuvo un $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se exhibe una vinculación elevadamente significativa entre fiabilidad y habilidades gerencial, además de un coeficiente $\rho = 0.694$, que señala una correlación positiva moderada. Dando a entender que mientras exista mayor nivel de fiabilidad, habrá mayores niveles de habilidades gerenciales.

En segundo lugar, la dimensión de “capacidad de respuesta” señala, en atención a la Tabla 4 y Figura 5 de Resultados, que la gran mayoría de servidores que trabajan en el rubro de transporte (71.60 %) la perciben como de nivel bueno, unos pocos (28.40 %) la perciben en grado regular, y ningún encuestado como deficiente (0.0%). En la dimensión bajo comentario, los resultados indican que los encuestados perciben que existe una buena disposición y voluntad de los trabajadores para llevar a cabo el servicio que brindan junto con el desempeño previsto por los usuarios (Parasuraman et al., 2015). En esa misma línea, la Tabla 7 de Resultados muestra a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman brindó un $p_valor = 0.000 < 0.01$, mostrándose así una vinculación elevada y significativa entre “capacidad de respuesta” y habilidades gerenciales, en añadidura de un coeficiente $\rho p = 0.780$ indicadora de una correlación positiva alta. Comprendiéndose por esto que a más capacidad de respuesta, se entenderá una mayor presencia de habilidades gerenciales.

En tercer lugar, la dimensión de “seguridad”, según la Tabla 4 y Figura 5 de Resultados, exhibe que la mayoría de servidores encuestados (50.60 %) la perciben como de nivel regular, un porcentaje menor al anterior (48.10 %) la perciben como de nivel bueno, y un bajísimo porcentaje (1.2 %) la tienen como de nivel deficiente. En la misma ilación, los resultados de esta dimensión señalan que los servidores encuestados perciben de manera muy separada el nivel de seguridad en el servicio de transporte, esto a causa de que la mayoría de ellos opta por postular que la seguridad no es de nivel bueno, sino regular, por lo que se comprende que hay conflictos acerca de la conexión fijada con el usuario o sobre la confianza de ellos con la empresa acerca de cómo será prestado el servicio (Torres y Vásquez, 2015), o sea, si será bueno o malo; por lo que corresponde robustecer esta dimensión acerca de la calidad del servicio de transporte en aras

de generar mayor seguridad en los usuarios. En ese mismo sentido, la Tabla 8 de Resultados indica a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman se obtuvo un $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se tiene un vínculo elevado y significativo entre la dimensión “seguridad” y habilidades gerenciales, además de un coeficiente rho $p = 0.725$ que señala correlación positiva alta. Así, se tiene que a mayor seguridad, se entenderá que habrá mayor nivel en las habilidades gerenciales.

En cuarto lugar, la dimensión de “empatía”, de acuerdo con lo señalado en la Tabla 4 y Figura 5 de Resultados, exhibe que la mayoría de encuestados (53.10 %) la perciben en nivel regular, un porcentaje menor a este último (46.90 %) la concibe en nivel bueno, y un nulo porcentaje (0.0%) la considera como deficiente. En esta dimensión, los resultados indican que la mayoría de servidores perciben que se logra de manera regular coleccionar los sentimientos, pensamientos del usuario, o sea, de identificarse con el cliente (Begazo, 2015), por lo que es un factor a mejorar en aras de una mejor calidad de servicio, ya que la empatía es sumamente importante en varios ámbitos. Asimismo, en conformidad a la Tabla 9 de Resultados, se consigue a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman un $p_valor = 0.000 < 0.01$, teniendo una vinculación sumamente alta entre la empatía y habilidades gerenciales, en adición de un coeficiente rho $p = 0.679$ que señala correlación positiva moderada. Esto es, a más niveles de seguridad será mayor los niveles de habilidades gerenciales.

Por último, en quinto lugar, la dimensión “aspectos tangibles”, en conformidad a lo indicado en la Tabla 4 y Figura 5, indica que la mayor parte de los servidores encuestados (67.90 %) la percibe de nivel bueno, unos menos (27.20 %), como de nivel regular, y muy pocos (4.90 %) como de nivel deficiente. En esta dimensión, los resultados muestran que hay una óptima calificación en cuanto a la infraestructura, el personal y el grupo de equipos que se necesitan para la prestación del servicio (Parasuraman et al., 1985) de transporte, esto es, la mayoría de encuestados percibe que el servicio se presta en buenas condiciones materiales. Luego, en atención a la Tabla 10, se consiguió a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman un $p_valor = 0.000 < 0.01$, entendiéndose de ese modo que hay una vinculación alta y significativa entre “aspectos tangibles” y habilidades gerenciales, añadiendo un coeficiente rho $p = 0.808$ que indica una correlación positiva alta. En otras palabras, a más nivel en aspectos tangibles, será que existe

mayores niveles en habilidades gerenciales.

Finalmente, a partir de los hallazgos que han sido reportados en este trabajo, hay coincidencia con los estudios de Mendoza (2021), Salvador (2022), Rojas (2022), Mantilla y Solis (2022), Baque et al. (2022) y Cisneros Urquiza et al. (2022), quienes demostraron que existe vinculación entre las variables de estudio de la presente investigación aplicadas a servicios diferentes, pero servicios, al fin y al cabo. De ese modo, la hipótesis general y las específicas quedan comprobadas a causa de los hallazgos expuestos en este informe. Con la precisión de que, en dos dimensiones de la calidad de servicio, que son “seguridad” y “empatía”, corresponde robustecer las habilidades gerenciales en atención a brindar un mejor servicio de transporte en Lima.

VI. Conclusiones

- Primera:** Conforme los resultados obtenidos, ha quedado determinado la relación entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte, Lima, 2022, obteniéndose un coeficiente de Spearman = 0.839, llegándose a conseguir una relación positiva alta.
- Segunda:** De igual forma se demostró la relación presente en la interacción de las habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión fiabilidad. Especificando, la correlación fue identificada como una positiva modera puesto que se obtuvo un coeficiente = 0.694. Resaltamos que tuvo lugar en una entidad pública del sector transporte de Lima en 2022.
- Tercera:** Por otro lado, se acreditó la relación generada por las habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión capacidad de respuesta. Detallando, se hizo evidente que la correlación era de la clase positiva alta, debido a un rho = 0.780. Aclarando, la acreditación se llevó a cabo en una entidad pública del sector transporte de Lima, 2022.
- Cuarta:** Se determino la relación presente en la relación de las habilidades gerencias y el nivel de la dimensión seguridad. Donde un coeficiente de Spearman = 0.725 clasificó a la correlación de positiva alta. Cabe resaltar que tuvo lugar en una entidad pública del sector transporte, Lima-2022.
- Quinta:** Por otro lado, los resultados dan cuenta de la existencia de una correlación positiva moderada (media) sustentada en el coeficiente rho = 0.679, entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel de la dimensión empatía en la entidad antes cita.
- Sexta:** Finalmente, se acreditó y determinó la relación nacida de la interacción de las habilidades gerenciales con el nivel de la dimensión aspectos tangibles. Lo que indicó una correlación positiva alta fue el coeficiente = 0.808. Resaltamos que todo tiene lugar en

una entidad pública del sector transporte en Lima, 2022.

VII. Recomendaciones

- Primera:** Recomendar a los gestores a mejorar los niveles de habilidades gerenciales dado que tiene gran relación con la calidad del servicio, lo que permitirá una mejora en la ejecución de la prestación por parte de los trabajadores y por añadidura del servicio.
- Segunda:** Se recomienda a los gestores de la entidad pública del sector transporte, mejorar las habilidades gerenciales en lo que se vincule a la dimensión fiabilidad, de esa manera la calidad de servicio también mejorará.
- Tercera:** Se incentiva a los directivos de la entidad pública del sector transporte, Lima, mejoren las habilidades gerenciales que permitan el aumento de la dimensión empatía lo cual permitirá una mejora en la calidad de servicio, en beneficio de la población.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades gerenciales y calidad del servicio en una entidad pública del sector transporte de Lima, 2022", cuyo autor es CORDOVA MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

ATE VITARTE, 26 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA : 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 26- 12-2022 19:42:16

Código documento Trilce: INV - 1042433