



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA GESTIÓN
PÚBLICA

Habilidades administrativas y calidad de servicio de los
servidores de una sub gerencia regional de Apurímac, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Morales Cruz, Sileni Melani (orcid.org/0009-0005-1507-8024)

ASESORAS:

Dra. Rodríguez Rojas, Milagritos Leonor (orcid.org/0000-0002-8873-1785)

Dra. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi madre y a mi hermana por los
Ejemplos que los identifica por el
Valor mostrado a salir adelante y por
Su amor y cariño y por el apoyo

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado
Y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi
Fortaleza en los momentos de debilidad y
Por brindarme una vida llena de aprendizajes
Experiencias en especial felicidad

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RODRIGUEZ ROJAS MILAGRITOS LEONOR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SERVIDORES DE UNA SUB GERENCIA REGIONAL DE APURÍMAC, 2023", cuyo autor es MORALES CRUZ SILENI MELANI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RODRIGUEZ ROJAS MILAGRITOS LEONOR DNI: 21069112 ORCID: 0000-0002-8873-1785	Firmado electrónicamente por: MLRODRIGUEZR1 el 31-07-2023 17:03:39

Código documento Trilce: TRI - 0631040



Declaratoria de originalidad de autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MORALES CRUZ SILENI MELANI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SERVIDORES DE UNA SUB GERENCIA REGIONAL DE APURÍMAC, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MORALES CRUZ SILENI MELANI DNI: 70852801 ORCID: 0009-0005-1507-8024	Firmado electrónicamente por: SMORALES CRUZ SILENI MELANI el 02-08-2023 10:57:07

Código documento Trilce: INV - 1243296



Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de autor	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1. Resultados descriptivos	21
4.2. Resultado inferencial	26
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35

Índice de tablas

Tabla 1 Habilidades administrativas	21
Tabla 2 Calidad de servicio	22
Tabla 3 Habilidades técnicas	23
Tabla 4 Habilidades interpersonales	24
Tabla 5 Habilidades conceptuales	25
Tabla 6 Correlaciones Habilidades Administrativas - Calidad de servicio	26
Tabla 7 Correlaciones D1V1 Habilidades técnicas -V2 Calidad de servicio	26
Tabla 8 Correlaciones D2V1 habilidades interpersonales- V2 Calidad se servicio	27
Tabla 9 Correlaciones D3V1 Habilidades conceptuales- V1 - V2 Calidad de servicio	28

Índice de figuras

Figura 1 Habilidades administrativas	21
Figura 2 Calidad de servicio	22
Figura 3 Habilidades técnicas	23
Figura 4 Habilidades interpersonales	24
Figura 5 Habilidades conceptuales	25

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo Identificar el nivel de relación de las habilidades administrativas con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023 el presente estudio es de tipo básica, de diseño correlacional, donde se trabajó con la población de 53 personas, como también se utilizó la técnica de la encuesta con instrumentos cuestionario para ambas variables. Mientras se recogieron los datos y se procesaron los datos con el software SPSS 25 habiéndose aplicado Spearman obteniendo $Rho = 0.821$ y la significancia de $p = \text{valor } 0.000$, que significa que existe una relación positiva alta significativa entre las variables de estudio En conclusión, concluye que hay relación positiva alta significativa, ya que las características personales, sociales, técnicas y las organizaciones permiten desarrollar un servicio de calidad por se persigue la satisfacción de las necesidades mediante la calidad planificada.

Palabras clave: *Habilidades administrativas, calidad de servicio.*

ABSTRACT

The present study aims to identify the level of relationship of administrative skills with the quality of service of the servers of the Sub Regional Management of Cotabambas Apurimac 2023 the present study is of basic type, of correlational design, where we worked with the population of 53 people, as well as the survey technique was used with questionnaire instruments for both variables. While the data were collected and the data were processed with the SPSS 25 software, Spearman having applied obtaining $Rho = 0.821$ and the significance of $p = \text{value } 0.000$, which means that there is a significant high positive relationship between the study variables In conclusion, it concludes that there is a significant high positive relationship, since personal characteristics, Social, technical and organizational organizations allow to develop a quality service by pursuing the satisfaction of needs through planned quality.

Keywords: *Administrative skills, quality of service.*

I. INTRODUCCIÓN

las habilidades administrativas son aspectos que comprenden la composición de interpersonal, el manejo técnico y así como también la habilidad conceptual del personal, con el propósito de realizar tareas y funciones administrativas ya que se trata como es la planeación de actividades, así como también lo que es la supervisión del trabajo, mientras calidad de servicios se trata de habito de practica y de desarrollo de las organizaciones con la intención de interpretar las necesidades así como las expectativas de los beneficiarios de una organización y así ofrecer un servicio adecuado, de manera oportuna, confiable y seguro.

En el entorno Internacional Cepal (2020) menciona que los principales fenómenos que impactan en el desarrollo y en el fortalecimiento de las habilidades, como también en el mercado laboral productivo es la automatización, los ejes estructurales de desigualdad, las habilidades y las competencias necesarias para una adecuada incorporación laboral, muchas de las personas que necesitan insertarse en el campo laboral requieren desarrollar las capacidades y las habilidades en el mismo campo laboral, sin embargo este es escaso, es limitado o pocos aperturados. Por otro lado, OEA (2023) están enfocados en el mejoramiento de los servicios de calidad que las entidades públicas en América latina ya que se ha observado la presencia de la corrupción la gran parte en América latina, por ello el servicio en las entidades públicas se está adaptando la digitalización de servicios las comunicaciones digitales se están posicionando, debido a que los servicios públicos se están mejorando con propósito de alcanzar el bienestar social de los beneficiarios, pero sino se mejoran o eliminan las brechas de comunicación seguirán las dificultades en brindar servicios de calidad a los usuarios.

Como presenta PNGE (2021) la función ejecutiva de los servidores públicos de Ecuador, el 64% de los trabajadores estatales dificulta el manejo de Software de los escritorios por ello solo 43% reconocen uso libre y fácil del Software como parte de las habilidades administrativas , por otra parte Sanahuja y Stefanoni (2022) la aplicación del nepotismo y

el incremento de la corrupción de los que gobiernan en las entidades públicas han sido frustradas, las aspiraciones de mejorar los servicios públicos, sino hubiera producido cambios generacionales de los empleados públicos, la corrupción y el nepotismo se estaría agudizando y perjudicando el desarrollo de las instituciones públicas en América

En entorno Nacional donde la deficiente gestión de talento humano en la gestión pública se debe por falta de los mecanismos de designación del trabajador calificado en los respectivos cargos, según los reportes de Servir (2022) el 59% de las entidades gubernamentales las oficinas de recursos humanos es asumida por personal de confianza de los funcionarios, lo que es vulnerable del manejo político por que dificulta implementa la selección y la promoción del personal de acuerdo a los méritos y según la evaluación de desempeño laboral del servidor. Perú en cual expresa que la gestión pública está en proceso de transformación con el fin de satisfacer lo que son las demandas y como también de las necesidades de los administrados o de los usuarios, porque los ciudadanos exigen servicios públicos de calidad, de eficiencia y de manera eficaz, por tanto es lado peruano en sus respectivos unidades de gestión con los cambios vienen dificultando debido que el personal es poco capacitado, para ello tiene que mejorar la contrata de personal realizando mapeo de puestos, así como mejora de procesos, como también dotación de personal, como también manual de perfil de puestos y lo que es la valorización de puestos.

En el gobierno regional de Apurímac la gestión de recursos humanos está ligado a los aspectos políticos ya que las habilidades administrativas del personal que labora son poco valoradas debido a que muchos servidores son contratados de manera directa, solo en algún aspecto contratan con el perfil adecuado para el puesto adecuado, mientras la calidad de servicio es pésimo porque el personal que labora en muchas ocasiones desconoce y el usuario que solicita recibe servicios recibe fuera del tiempo requerida por el solicitante, en algunas ocasiones no reciben los servicios. Es por ello el jefe del área de recursos humanos deber ser

autónomo sin la injerencia de los funcionarios que gobiernan de manera temporal.

Respecto a la institución de la gerencia sub región de Cotabambas en la localidad de Tambobamba, las realidades del contexto regional, se debe a las acciones que realiza el gobierno regional de la región de Apurímac, en lo que es más específica que en la gerencia sub quien asume como parte de su política del gobierno regional de Apurímac, la contratación del personal no capacitado para asumir puestos y directivas , que en su gran mayoría ingresa por favores políticos , aunque el filtro se encuentra en los organismos de control de contrata de personal quienes notifican las falencias de ese personal haciéndose caso omiso. por otro lado, la rotación del personal no permite el cumplimiento de los objetivos ni el desarrollo personal.

En la institución del gerencia sub regional de Cotabambas, los servicios que brinda el personal administrativo o los usuarios son deficientes y poco tolerantes , desconocen las funciones que asumieron en el puesto que ocupan, por lo que los usuarios muestran su descontento y su insatisfacción con los servicios que reciben en la sub región de Cotabambas del gobierno regional de Apurímac, otra de las dificultades es que los responsables y ejecutores del personal que asumen en el área de recursos humanos es influenciado por los funcionarios, debido a esas actitudes muchos servidores asumen los cargos de manera directa sin previa evaluación de los perfiles de puesto en que ocupa.

En tal sentido el presente trabajo de estudio cuenta con problema general ¿En qué medida las Habilidades administrativas se relacionan en la calidad de servicio de los servidores de una Gerencia Sub Regional de Cotabambas Apurímac 2023?, como problemas específicos se tiene, ¿En qué medida las habilidades técnicas se relacionan en la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023?, ¿En qué medida las habilidades interpersonales se relacionan en la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023?, ¿En qué medida las habilidades conceptuales se

relacionan en la calidad de servicio de los servidores de la Gerencia Regional de Cotabambas Apurímac 2023?

Se justifica teóricamente porque se complementará a los estudios existentes respecto a las habilidades administrativas y calidad de servicios para solucionar problemas dentro de la administración pública.

Justificación practica se brindará información sobre qué aspectos se deben fortalecer dentro de la institución para que la atención se eficiente y de calidad.

Se justifica metodológicamente porque se aplicó instrumentos validados y confiables para que se tengan en cuenta en la comunidad científica.

Prosiguiendo con el esquema de investigación en el cual se ha propuesto en plantear como objetivo determinar en qué medida las habilidades administrativas se relacionan con la calidad de servicio de los servidores de una sub gerencia regional de Apurímac 2023 en ese entender formulan los objetivos específicos en qué medida las habilidades técnicas se relacionan con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023, en qué medida se relacionan las habilidad interpersonales con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023, en qué medida se relacionan las habilidades conceptuales con la calidad de servicio de los servidores de una sub Regional de Apurímac 2023.

Para lo cual se formuló la hipótesis de trabajo de tesis existe relación significativa entre las habilidades administrativas con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023, existe una relación significativa entre las habilidades técnicas con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023, existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales con la calidad de servicio de los servidores de la Gerencia una sub Regional de Apurímac 2023 existe la relación entre las

habilidades conceptuales con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes del contexto nacional publicados en diferentes repositorios de las universidades son los siguientes López (2021), ha planteado el objetivo, establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021; mientras la metodología que fue aplicada se trató de diseño no experimental, de alcance transversal, nivel correlacional, administró a una muestra de 30 personal administrativo como servidores y funcionarios, utilizó el cuestionario y mientras la técnica de trabajo es la encuesta; el estudio concluyó: en su trabajo que si existe una correlación entre la gestión administrativa con la calidad de servicios ofrecido y atendido por los colaboradores del gobierno provincial de Moyobamba del año 2021.

La investigación realizada de tesis de maestría por Cuellar (2022), en trabajo la metodología ha sido de tipo básica del alcance correlacional, así mismo se orientó con un diseño no experimental, transeccional o transversal, se aplicó una muestra de 50 servidores y funcionarios de la parte administrativa de la municipalidad, con la técnica encuesta e instrumento cuestionario; donde llegó concluir que el valor de significancia que = 0.000 así como también el grado de correlación de r 0.551 lo que demostró que es una correlación positiva, de manera directa y de moderada, en ese entender que la administración municipal se relación directamente lo que es con la presentación de los servicios de calidad.

El estudio realizado por Torres (2022), donde la metodología que fue utilizada es de tipo de estudio básica, de la misma manera el diseño de trabajo de tesis es no experimental, mientras su alcance es de nivel correlacional, para ello se administró a una muestra 165 trabajadores municipales, como técnica de trabajo que es la encuesta y de la misma manera como instrumento de estudio fue el cuestionario, dentro de sus conclusiones ha logrado alcanzar de que hay una relación positiva y de manera significativa entre la administración y lo que es la calidad de

servicio que fue compensado por el personal administrativo de la municipalidad.

La investigación realizada por Reyme (2023), se pudo apreciar la metodología que ha sido utilizado es tipo básica diseño es de no experimental, así mismo el enfoque que se aplicó es cuantitativo, en el cual también se apreció el alcance correlacional, como muestra se aplicó a los 160 colaboradores, mientras la técnica de recojo de es la encuesta, como también el instrumentos fue el cuestionario, a las conclusiones que llegó es: se alcanzó en identificar la relación de gestión municipal con lo que es el desarrollo de calidad de servicio, para ello se estableció una correlación alta del coeficiente de rho =0.707, en ese contextualización se puede precisar que la gestión municipal se asocia con el servicio que se brinda.

Estudio de tesis de maestría realizada por Quevedo (2020), para ello la metodología en el que se ha utilizada es de tipo de estudio básica, como también es de diseño no experimental, pare ello su alcance ha sido el nivel correlaciona, ya que se aplicó a una muestra de 45 actores, como instrumento de trabajo es el cuestionario y la como la técnica de trabajo es la encuesta; como conclusión alcanzado lo que quiere decir que el gobierno y como también la administración municipal en su conjunto abarcando el sistema de control viene incidiendo en la calidad del servicio, lo que expresa de que un gobierno municipal que el servicio de calidad es incidida con el propósito de conservar servicio eficiente y armonía.

Las investigaciones publicadas del contexto internacional de diferentes trabajos de investigación y de estudios realizados en ese entender; estudio de tesis grado realizada por Ruiz (2022), se trató de la metodología que se ha utilizado es enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, como herramienta de investigación encuesta, como instrumento cuestionario, de la misma manera se tomó como muestra a 19 empleados; donde llegó concluir lo que es: logró en establecer las habilidades lo que es técnicas para fortalecer un servicio al cliente con una comunicación asertiva y como también de una resolución de conflictos, asumiendo una

identidad de la empresa y de gestión con el fin de mejorar la gestión de los intenciones de Lemy . Lo que se pudo indicar y expresar que las habilidades técnicas permiten desempeñar de manera eficiente.

Estudio de tesis grado de maestro realizado por Carbono (2021), como metodología que ha utilizado es tipo estudio básica de enfoque cuantitativa, así como también diseño no experimental, en ello la muestra que se utilizo es de 71 colaboradores, como instrumentos es cuestionario y la técnica encuesta; llegó concluir lo siguiente: es en ello se ve la caracterización de las condiciones y del perfil, lo que es las habilidades directivas que muestra los estudiantes de especialización, es así que es destacado las habilidades con una capacidad de manera objetiva en resolver los problemas que se presentan.

Investigación de grado de maestría desarrollado por Mejia (2023), como metodología que ha sido se trata de lo que es enfoque cuantitativo un alcance que es de nivel correlacional, así mismo se tomó 377 colaboradores como muestra, como técnica recolección de datos de primera fuente es mediante lo que es la técnica de la encuesta de recojo de datos, donde se recogió con un instrumento de lo que es el cuestionario; donde llegó concluir: en la interpretación de los hallazgos, en el cual se detectó un nivel aceptable en base del servicio de calidad y así como también de gestión administrativa, porque los procesos es de mayor fundamental porque ayuda a realizar de manera correcta en las precepciones de necesidades.

Tesis de maestría realizada por Bravo (2019), el uso de la metodología en que ha utilizada es de tipo de trabajo básica cuantitativa como enfoque, como también es de diseño no experimental, como técnica se tomó encuesta y técnica, utilizando cuestionario; donde llega concluir: que la calidad en la prestación de los servicios es afectada por los diversos factores internos y como también lo que son externos de la organización. Para ello como se puede localizar que la calidad de servicios es según los acuerdos en que se plasmas los trabajos eficientes.

Investigación de tesis de grado de maestría realizado por Lucero (2020), en la parte de la metodología que tiene carácter lo que es de tipo básico, así como también el método exploratorio y descriptivos, de enfoque mixto, mientras el instrumento es de cuestionario y de esa manera la entrevista de lo que es la técnica, a una muestra de 13 colaboradores; donde llega concluir: logro en alcanzar lo que son los modelos de gestión de la calidad que las pymes del sector de servicio de automotrices en la parte del norte de Quito.

Así mismo, se presenta

Esta parte es el inicio de gestión de bases teóricas que garantice el argumento teórico de la variable las **habilidades administrativas**, para ello se procede a detallar de manera más específica con el propósito de garantizar el trabajo:

Las definiciones de habilidades administrativas como precisa Chávez, (2015), las habilidades administrativas es un conjunto de características de las personales, los sociales, las técnicas y las organizacionales, donde se trata de las competencias gerenciales a desarrollar en las organizaciones competitivas actuales, como parte de las buenas prácticas de gestión en las organizaciones.

Como define Torres (2014) se cultivan como el aprendizaje, así como la observación y la experimentación y la experiencia lo cuales está siempre en debate si el talento organizacional en la formación y en del desempeño dentro de la organización. Por ello las habilidades administrativas es un comportamiento de personas que influyen buen trabajo.

Así mismo define Mitie (2019) Las habilidades administrativas de los aparatos burocráticos de los administrativos del sector público deben mantener con el propósito de adopción de instrumento con relación de la sociedad con los gobiernos locales donde es necesario personal con capacidad para las rendiciones d cuentas, así como en los mecanismos de transparencia.

Las habilidades administrativas Arroyo (2017) trata de las habilidades técnicas, habilidades interpersonales, habilidades de conceptualización y otra de las habilidades de que son los que requiere en las organizaciones, y en ese entender expresa Rojas (2023) en que las habilidades administrativas está enfocada como son las habilidades técnicas, así como también las habilidades conceptuales, como también las habilidades humanas y las habilidades tecnológicas. En seguida se especifica de la manera detallada las dimensiones de cada variable de la investigación:

Dimensión habilidades técnicas Arroyo (2017), está compuesta y comprendida el dominio de las distintas herramientas, así como el manejo de lenguaje y las habilidades que corresponde a la profesión que tiene una persona, de esa manera garantiza el trabajo y logra los ascensos laborales en las organizaciones. Las habilidades técnicas se trata los conocimientos y las experiencias especializadas que se requiere para realizar las actividades administrativas, en lo cual se incluye como los procesos, los procedimientos, uso de las herramientas y las técnicas.

Dimensión habilidades interpersonales Arroyo (2017), estas habilidades están referidos de las habilidades que están enfocados en la eficiencia personal o grupal, con actitud de espíritu colaborador, la cortesía, la cooperación y comunicación efectiva, donde el personal realiza bajo el respeto de las distintas necesidades, de los valores y de los antecedentes de las individuos que laboran con el propósito y la finalidad de optar los objetivos comunes de actividad laboral.

Dimensión habilidades conceptuales Arroyo (2017), estas habilidades permiten de la manera holística de ver las distintas componentes de una organización, su cambio y su desarrollo de la organización, las habilidades conceptuales se tratan de coordinación e interpretar las ideas localizadas, así como también los conceptos y como son las prácticas para analizar, así como planificar y predecir las actividades laborales del personal. Las habilidades conceptuales se tratan de analizar, así como también realizan lo que son diagnosticas de las

situaciones complejas de la realidad. Por tanto, se compone como es la planificación estratégica, capacidad de organizar, capacidad de estructurar, uso de juicio y la formulación de ideas.

Rojas (2023), expresa que las habilidades administrativas es parte de las habilidades gerenciales donde se trata de las habilidades técnicas, son los que genera competencias, una tarea concreta, donde emplea los conocimientos en las practicas, de la misma forma transmite la experiencia. Las habilidades humanas sociales se tratan de vínculos interpersonales, donde está la implicancia de la capacidad de trabajar, así motivar y guiar los logros grupales e individuales a través del intercambio de las capacidades de comunicación. Las habilidades conceptuales se enfocan en la evaluación de los problemas de la organización externa e interna, donde permite realizar la sistematización y el análisis de la situación compleja.

Las habilidades como expresa Arenal (2022), las habilidades asociadas a técnicas y humanas son exclusivas en los manejos administrativos y técnicas, las habilidades del personal se tratan de la comunicación efectiva, lo es también los conocimientos informáticos, tecnológicos, la técnica de trabajo en equipos, de la misma manera las habilidades de las resoluciones de problemas, lo que es la flexibilidad, así como también se trata de aprender las aptitudes, la organización de trabajos y recursos y la rapidez netamente del trabajo.

Donde expresa Romero (2019) Las habilidades administrativas están enfocadas en la eficacia del trabajo y la efectividad a las diversas responsabilidades que el personal o profesional que ha asumido, de la misma forma es parte las habilidades sociales en la interacción de manera inteligente con los demás y las habilidades emocionales se trata de comprensión y la administración de las propias emociones del personal que labora.

En ese sentido en relación a lo que es a la variable de lo que es la calidad de servicio, en seguida se detalla los componentes de calidad de

servicios según la aproximación real del proceso en que realiza la sub región de Apurímac de Cotabambas.

Definición de Calidad de Servicio como manifiestan los autores como Vargas y Aldana (2014) se comprende la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa de la organización donde se encuentran los atributos que condicionan las percepciones que una persona tiene del bien de un servicio.

Donde define Bañales (2012) las organizaciones que tienen enfocados en la búsqueda de la supervivencia y de la ventaja competitiva se enfoca la necesidad en satisfacer las diversas demandas de los clientes o de los usuarios que buscan satisfacer las necesidades, por ello perciben la calidad de servicios, por ello se trata de alto nivel de la calidad de los servicios o servicios, puede ser productos en que es brindado por la persona competente y la satisfacción recibida como estrategia de las organizaciones.

Ya que define Gil (2020) expresa que la calidad de servicio se persigue a la satisfacción según las especificaciones, como también las posibles necesidades que cada persona requiere, por consiguiente, la calidad es de suma importancia para poder obtener un grado de la satisfacción lo más elevado posible de manera duradera y de alcance lo más alto estándar posibles.

Con respecto a la dimensión de las variables de lo que es la calidad de servicio está comprendida de siguientes maneras: como indica Piattini (2019) calidad de servicio está compuesta de varios orígenes como es la calidad realizada, como también la calidad planificada y la calidad necesaria para conseguir calidad de servicio. En seguida se describe las dimensiones de calidad de servicio:

Dimensión calidad planificada Piattini (2019), es la que se pretende de obtener con el trabajo, donde aparece descrita con una especificación más detallada en un documento de diseño de trabajo. En el que se ha encomendado al responsable de ejecutar el trabajo, para ello se requiere a los participantes del trabajo con una buena referencia en el proceso, la

gestión, mejora continua, equipo comprometido la prestación del servicio como calidad de servicio o en los servicios que brinda a diario una organización sin o fines de lucro. Por tanto, la calidad programada o calidad diseñada se trata lo cual es la que una organización pretende conseguir como es calidad prevista de servicio, y mientras que se plasma en los detalles de delineación del servicio ofrecido.

Dimensión calidad realizada, Piattini (2019), se trata que el personal es capaz de obtener resultados con su habilidad en la ejecución de una tarea administrativa, es en donde el personal se potencia en mejorar todas las habilidades personales, así como las habilidades técnicas de los integrantes de una organización de esa manera para realizar los trabajos con fin de lograr y optimizar los recursos necesarios, para ello se basa lo que es la calidad realizada en los cumplimiento de los trabajos previstas con anterioridad por ello se trata de que organizó, programó, supervisó, mantiene registrados las informaciones de la organización que tiene a su alcance o acceso en cumplimiento de las normativas que establecen para asumir los trabajos. La calidad realizada; es la que se ha trabajado por ello es obtenida mediante la elaboración de servicios o de bien, porque medida con la categoría de cumplimiento de las particularidades de calidad según la delineación de los servicios o de un bien que ofrece una organización.

Dimensión calidad necesaria, Piattini (2019), en esta parte plantea sobre calidad de servicio en el que recibe el cliente, es quien exige con menor o mayor grado de concreción de un servicio o de un bien que recibe o quiere recibir, donde el usuario le gusta recibir conforme a la expectativas y necesidades, por ello el que ofrece o brinda debe realizar su trabajo manejando una adecuada información de los usuarios, es satisfacer las expectativas requeridas por el usuarios y las necesidades demandas de parte de los clientes. En ese entender la calidad esperada, como también necesaria o concertada se trata de que es la necesitada por los clientes que demanda manifiesta para satisfacer las necesidades y así como también las expectativas

Como expresa Setó (2004) donde la dimensiones o las características que es resultante, es de los cinco aspectos de calidad de servicio son: Tangibilidad donde se comprende que la apariencia de las instalaciones físicas o reales, así como el equipo utilizado o de los equipos, de la misma manera del personal y de los materiales de comunicación dentro de las organizaciones. Fiabilidad; La fiabilidad se trata de las habilidades para suministrar el servicio promedio de la forma más metódica y de la más fiable en el servicio.

Capacidad de respuesta. es la disposición y como también la voluntad de los colaboradores con el fin de coadyubar a los usuarios o a los clientes y de esa manera ofrecer y brindar un servicio rápido. Seguridad: La seguridad se trata lo que son los conocimientos y así como la atención manifestada por el personal que hace el contacto y lo que las habilidades para inspirar confianza y la credibilidad del administrados o usuarios. La empatía: La empatía se trata de la atención individualizado que los proveedores del y los servicios ofrecen a los que consumen o están buscando consumir a ellos se les indica los usuarios o a los clientes o usuarios de una organización de carácter sea privada o pública.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

la investigación es de enfoque cuantitativo, así como expresa Hernández y Mendoza (2018), quienes afirman que se observa el manejo de los datos de manera cuantitativa, porque el conocimiento alcanzado no tiene argumento subjetivo sino es de carácter objetivo donde su desarrollo, así como el procedimiento y netamente el proceso de gestión y acopio de datos secundarios y primarios es de forma deductivo, con la aplicación mediante la estadística se procesará de los datos alcanzados en el proceso de levantamiento de datos.

Es una investigación básica según expresado por Sánchez (2019), se trata de estudio de carácter fundamental, porque su propósito es alcanzar y buscar los conocimientos nuevos o como también en los campos de investigación, se dice que no necesariamente tienen fin práctico en un particular alguna, porque su alcance es recoger información o datos de la misma realidad, de esa manera amplia el mismo conocimiento.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es correlacional, por lo que se fundamenta en Rodríguez (2021), quien expresa que un estudio de carácter correlacional busca las asociaciones, la relación y la correlación de las variables, que es más de dos variables, la presente investigación se orienta a alcanzar el propósito y localizar la asociación de las variables habilidades administrativas con la calidad de servicio en los colaboradores o en los servidores de la sub región.

En relación con el diseño de estudio, donde se adopta el proceso. Lo que es el diseño de estudio no experimental, que es argumentado y propuesta por Hernández y Mendoza (2018), en ese entender en el apartado de investigación menciona que el diseño hace referencia a lo que es los respectivos procedimientos, la aplicación de las estrategias de

levantamiento de datos primarios, así como es las estrategias de investigación, para ello se aplica el plan, el proceso y las actividades que busca datos, en ese término de proceso de estudio es de carácter de corte transversal que es en un solo tiempo así como define el autor Zamora (2021), porque el proceso y la duración de investigación esta propuesta realizar en un solo tiempo y por única vez, lo que precisa el levantamiento de datos de fuentes secundaria y de primaria, en este caso la encuesta será y estará encargado de recoger datos primarios se realizará en un solo tiempo, el llenado de encuesta lo harán los servidores una sola vez, de esa manera de podrá alcanzar a los datos primarios de los encuestados.

3.2. Variables y operacionalización

En este texto se trata del proceso de disposición de la operacionalización de las variables de trabajo y así como la definición de las variables con sus respectivas dimensiones y así como también indicadores:

En cuanto a la primera variable: Habilidades administrativas definición conceptual como argumenta Arroyo (2017) se trata de las habilidades técnicas, así como de las habilidades interpersonales,

Definición conceptual: son competencias que permiten el desarrollo y el desempeño de los trabajos encomendados por las funciones o jefes, orientado hacia el personal competente al proceso y desarrollo de las acciones de investigación (Chavez, 2015).

Definición operacional: Con respecto a la definición operacional de las Habilidades administrativas, las dimensiones que se ha precisado son las siguientes habilidades técnicas, así como las habilidades interpersonales, de la misma manera de las habilidades de conceptualización, las que se valorizaron en el instrumento de investigación cuestionario que consta de 20 ítem y el recojo de datos en la aplicación de técnica de encuesta.

Indicadores: Los indicadores con respecto a la variable de Habilidades administrativas, se procede a especificar lo siguiente: en la dimensión habilidades técnicas está compuesta por 4 indicadores como el proceso,

procedimiento, las herramientas y las técnicas. Mientras para la dimensión las habilidades interpersonales están organizada por 6 indicadores como es la eficiencia personal o grupal, actitud de espíritu colaborador, la cortesía, la cooperación y la comunicación efectiva. Y para la dimensión las habilidades de conceptuales se han conformado por 5 indicadores como es la planificación estratégica, capacidad de organizar, capacidad de estructurar, uso de juicio y la formulación de ideas.

Acerca de la segunda variable: Calidad de servicio como definición conceptual Piattini (2019) calidad de servicio está compuesta de varios orígenes como es la calidad realizada, como también la calidad planificada y la calidad necesaria de esa manera se mide los servicios de calidad, que ofrece las organizaciones.

Definición operacional de la variable calidad de servicio.

La variable lo que es la calidad de servicio se medirá con un cuestionario que consta de 20 ítems de acuerdo a sus dimensiones e indicadores

Correspondiente a los indicadores de la variable de lo que es la calidad de servicio se organizada, con la sucesiva forma: con respecto a la dimensión calidad planificada: se ha conformado por 4 indicadores como la buena referencia del proceso, la gestión, mejora continua, equipo comprometido. En cuanto a la dimensión de calidad realizada está compuesta 5 dimensiones como el cumplimiento de trabajo previsto como en organizar, programar, supervisar, mantener registrado las informaciones, respetar normativa. Y en la dimensión calidad necesaria está organizado por 3 indicadores como es adecuada información, satisfacer las expectativas y satisfacer las necesidades.

Escala de medición: Escala ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población.

se habla respecto a la población de trabajo se trata, así como menciona e indica García (2021), que una población está compuesta por conjunto de personas, cosas que ocupan y además tienen los comportamientos similares, con las características y así como las

cualidades es de manera general, de esa forma se conforma una población de seres o de cosas. Para presente estudio de investigación, para ello la población está conformado por los servidores administrativo, de la entidad pública sub gerencia regional de Apurímac, donde los funcionarios y los servidores suman un total de 53. Por otro lado, se considera los criterios de exclusión, así como inclusión en el desarrollo del estudio.

Criterios de inclusión: se considera a todo el personal administrativo que labora en la sub región de Cotabambas, los cuales será encuestados.

Criterios de exclusión: los que no son servidores administrativos de la sub región serán excluidas como los usuarios, personal obrero, personal de limpieza, personal de seguridad y entre otros trabajadores que no asumen responsabilidades administrativas de la sub región.

3.3.2. Muestra

La muestra que define Huarie et al. (2022), como un sub o parte de una población total, que tiene las características y acciones iguales o similares, por ello la muestra es quien representa a una población.

3.3.3. Muestreo

En esta investigación se procedió un tipo de muestreo intencional, porque se trabajó con la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Cuando se refiere a la técnica de levantamiento de datos primarios y secundarios en esta investigación, se trata de la **encuesta**, asumiendo la fundamentada propuesta de Anguita (2020) donde la técnica de encuesta es la opción más factible por diversa investigación por que el procedimiento es accesible para poder realizar el recojo de datos. En ese entender, en el presente trabajo de tesis se empleará lo que es la técnica de encuesta, como objeto de estudio son los funcionarios y los servidores de la sub región de Cotabambas.

Cuestionario

El instrumento cuestionario se trata como indica Ruiz (2022), de una que es utilizable en el campo de investigación por muchas personas e instituciones que realizan la investigación de primera fuente y se debe cumplir con el objetivo de estudio, así mismo la redacción del cuestionario contiene una estructura de Likert, donde los ítems están organizados en función de los indicadores y que está organizada en cinco dimensiones

La investigación tiene compuesta de una ficha técnica que oriente de forma más clara y evidente con el fin de proporcionar datos, en adelante se: **Ver en anexo 3.**

Validez.

Zamora (2021) menciona que el proceso de validación se trata de que los expertos den su juicio a los ítems formuladas den al cuestionario esa validación ayudará a garantizar la investigación, en tal sentido en la presente investigación se ha tomada como factor de garantía la validación de los expertos en investigación del tema de habilidades administrativas y calidad de servicio: **Ver anexo 4.**

Confiabilidad.

Lo argumentos propuestas por los autores como Hernández y Mendoza (2018) el proceso de confiabilidad de los ítems está compuesta por la evaluación interna del cuestionario, esas acciones de medir con alfa de Cronbach garantizan realizar el trabajo de campo según la muestra de investigación en que se requiere. Por ello el cuestionario de investigación es factible para realizar la encuesta. **Ver en anexo 5.**

3.5. Procedimientos

En lo que presenta Borja (2020) se entiende sobre el procedimiento es el cumplimiento de etapas de trabajo, así como también realización de investigación en función de las normativas y de los procedimientos administrativos que la universidad implementa, por ello en esta presente

investigación se está respetando el procedimiento de investigación con el propósito de garantizar y mostrar fiables los datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de datos a la información se administró en dos fases el análisis descriptivo que permitió la elaboración de tablas y figuras y el análisis inferencial se utilizó para contraer hipótesis, el coeficiente de la prueba Rho de Spearman se utilizó para estudiar las correlaciones utilizando el software SPSS 28, mientras también el procedimiento de estudio se cumplió las normativas de estudio que la universidad presenta.

3.7. Aspectos éticos

Vidal (2019) manifiesta que en una investigación el manejo ético del estudio tiende reflejar en la originalidad de una investigación, que la investigación es más precisa a la realidad, lo que indica que los datos primarios, así como los datos secundarios se respeta tal como se ha localizado, porque los datos primario de manera verídicas son lo que permite tomas decisiones, en ello lo que si guarda una coherencia con la parte normativa que se aplica en los reglamentos que maneja la universidad con el propósito de alcanzar estudios originales que sea necesarias para la universidad.

La ética en una investigación se ha convertido una disciplina de control y dirección a una investigación en alcanzar los datos e información que es verdad, de la misma manera la ética ayuda a gestionar datos con el propósito de observar la verdad de una investigación en que el investigador está involucrado.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

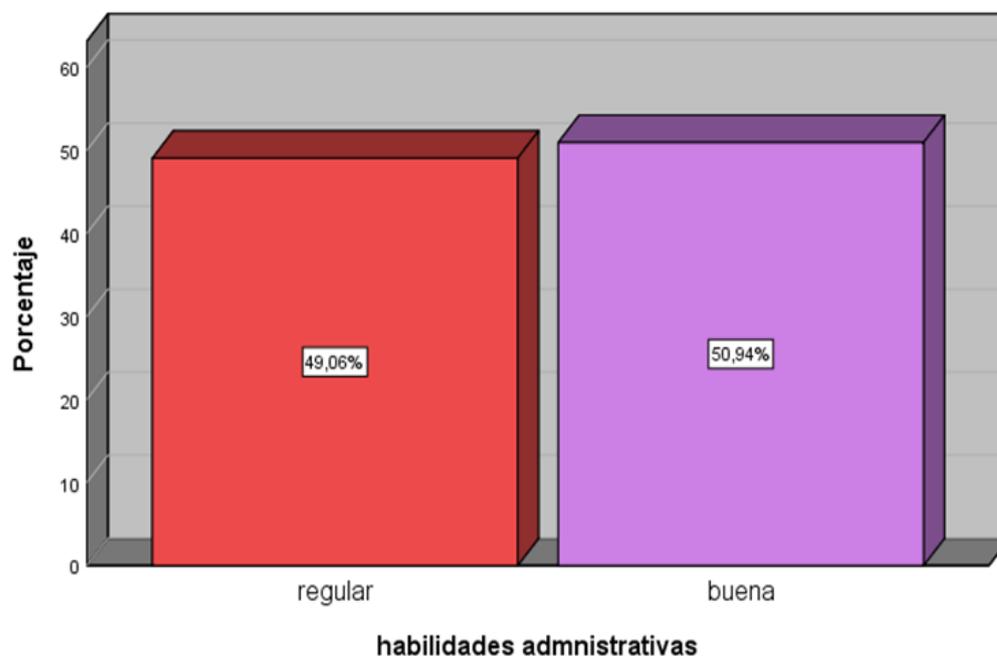
Tabla 1

Habilidades administrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	26	49.1	49.1	49.1
Buena	27	50.9	50.9	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Figura 1

Habilidades administrativas



En la figura 1 se observó que las habilidades administrativas en la entidad pública son regulares, donde que representa con un 49,06% de encuestas, así mismo cabe mencionar que 50.94% de los encuestados consideran buena las habilidades administrativas ejercidas de parte de los servidores o funcionarios de la sub región.

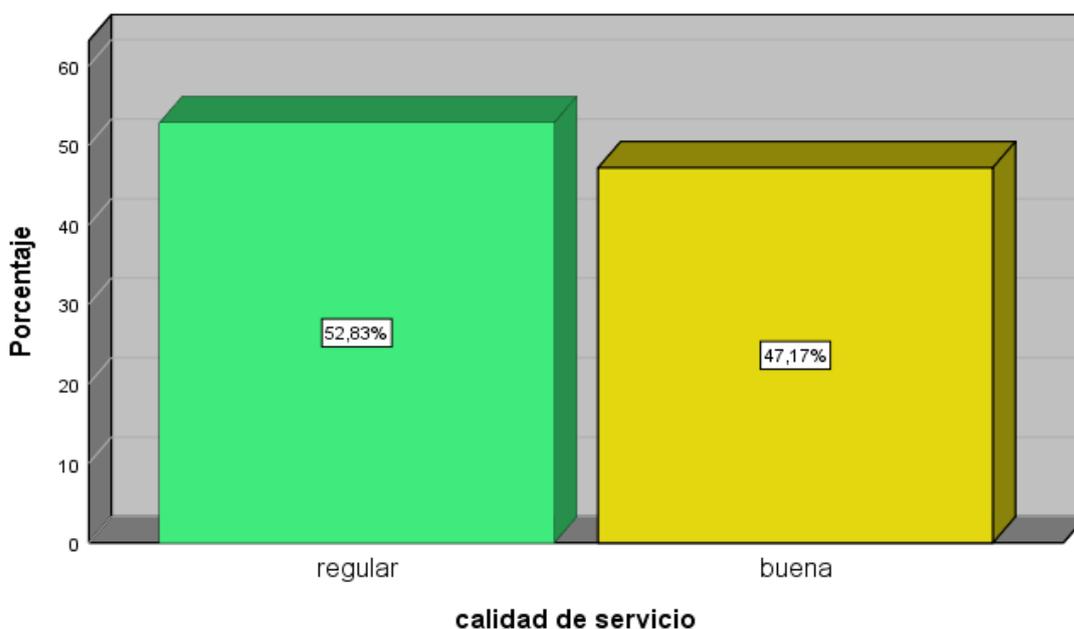
Tabla 2

Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	28	52.8	52.8	52.8
Buena	25	47.2	47.2	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Figura 2

Calidad de servicio



Se observa en la figura 2 se observó que la calidad de servicio, en la entidad es regular, o que representa con un 52,83% de los encuestados, así mismo cabe mencionar que 47,17 % de los encuestados consideran buena las calidades de servicios ofrecidos a los usuarios o todo el público en general que acude a las instalaciones del sub región.

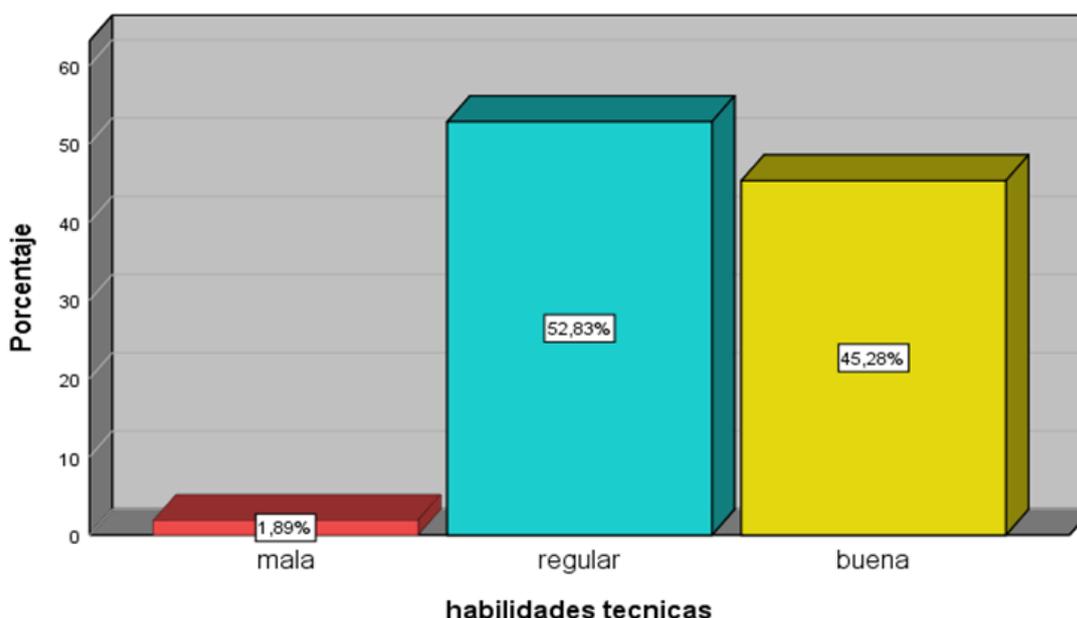
Tabla 3

Habilidades técnicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	1	1.9	1.9	1.9
Regular	28	52.8	52.8	54.7
Buena	24	45.3	45.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Figura 3

Habilidades técnicas



En la figura 3, de la v1 (Habilidades Administrativas) en la dimensión 1 Habilidades técnicas, donde indicaron en un 1.89% como mala y mientras indicaron que es regular 52.83% de las habilidades técnicas y como también es buena en un 45.28% habilidades técnicas de los trabajadores o del personal administrativos.

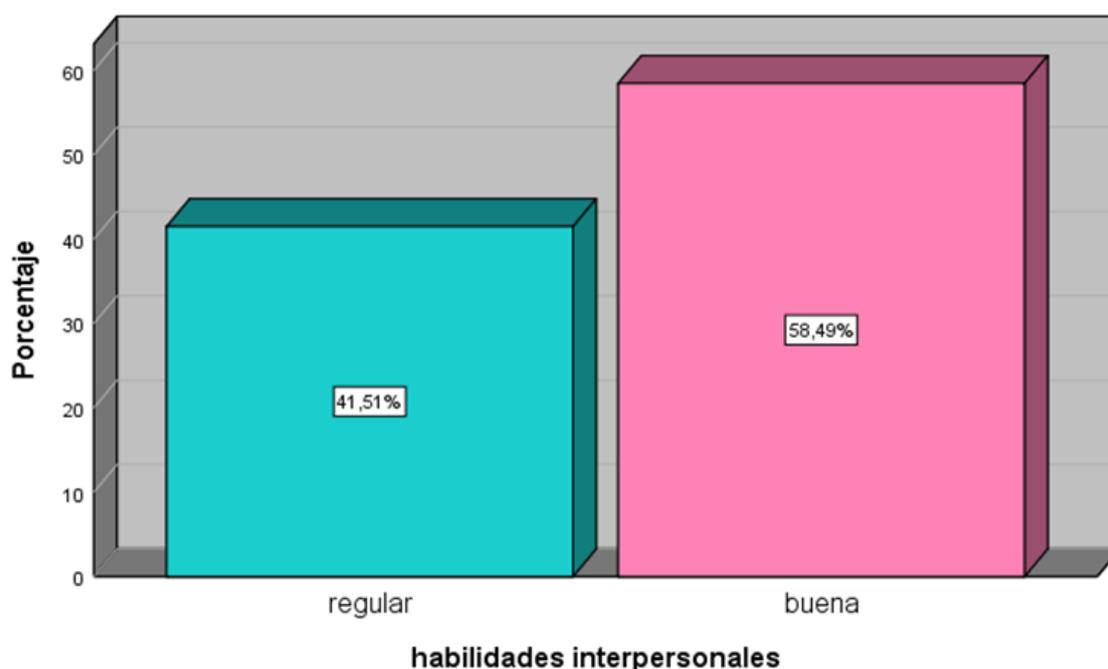
Tabla 4

Habilidades interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	22	41.5	41.5	41.5
Buena	31	58.5	58.5	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Figura 4

Habilidades interpersonales



En figura 4, de la v1 las habilidades administrativas en la dimensión 2 Habilidades interpersonales, indica lo que en un 41.51% que es regular las habilidades interpersonales y mientras es un 58.49 % de los encuestado expresaron que las habilidades interpersonales buena en el desarrollo de las actividades administrativas.

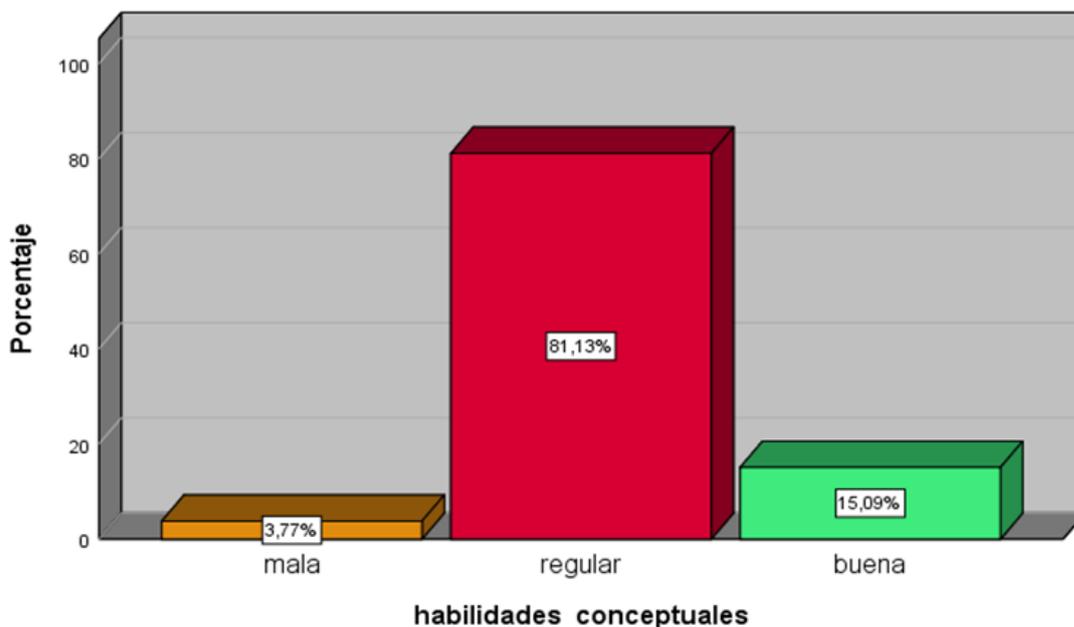
Tabla 5

Habilidades conceptuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	2	3.8	3.8	3.8
Regular	43	81.1	81.1	84.9
Buena	8	15.1	15.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Figura 5

Habilidades conceptuales



En la figura 4 de la v1 habilidades administrativas en la dimensión 3 Habilidades conceptuales, los encuestados expresaron en un 41.51% que es regular las habilidades conceptuales y mientras el 58.49 % de los encuestados muestra que es buena las habilidades conceptuales de los trabajadores como son los servidores, los funcionarios.

4.2. Resultado inferencial

Tabla 6

Correlaciones Habilidades Administrativas - Calidad de servicio

			Habilidades Administrativas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Habilidades Administrativas	Coefficiente de correlación	1,000	0.821**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	53	53
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.821**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	53	53

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

Se puede visualizar los resultados en la tabla 6, en el que hay una relación es alta entre las variables como son las habilidades administrativas con la calidad de servicio y hay una significancia de p valor 0.000 donde es menor que 0.05, donde $Rho=0.821$, donde se concluye que hay relación positiva alta significativa entre las variables como es en este caso las habilidades administrativas con la calidad de servicio de los servidores de la gerencia regional de Cotabambas.

D1: Hipótesis específica 1

Tabla 7

Correlaciones D1V1 Habilidades técnicas -V2 Calidad de servicio

			D1V1 Habilidades técnicas	V2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	D1V1 Habilidades técnicas	Coefficiente de correlación	1.000	0.597**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	53	53
	V2 Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.597**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	53	53

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

Se visualiza lo que es la tabla 7, en ello se verifica que hay una relación moderada entre la dimensión D1V1 Habilidades técnicas y la variable V2 Calidad de servicio, donde hay significancia P valor es menor que 0.05 y la Rho = 0.597, donde se concluye que hay relación positiva moderada y significativa entre las variables como es D1V1 Habilidades técnicas - V2 Calidad de servicio de los servidores de la gerencia regional de Cotabambas.

D2: Hipótesis específica 2

Tabla 8

Correlaciones D2V1 habilidades interpersonales- V2 Calidad se servicio

			D2V1 Habilidades interpersonales	V2 Calidad de servicio
	D2V1 Habilidades interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000	0.722**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	53	53
	V2 Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.722**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	53	53

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

Observando lo que es la tabla 8, en ello se muestra que hay una relación positiva entre la D2V1 Habilidades interpersonales y V2 Calidad de servicio y así mismo hay significancia de P valor es menor que 0.05, mientras la Rho = 0.722, de esa manera se concluye que hay relación positiva alta significativa entre las variables como es la D2V1 Habilidades interpersonales con la V2 Calidad de servicio de los servidores de la gerencia regional de Cotabambas.

D2: Hipótesis específica 3

Tabla 9

Correlaciones D3V1 Habilidades conceptuales- V1 - V2 Calidad de servicio

			D3V1 Habilidades conceptuales	V2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	D3V1 Habilidades conceptuales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 53	0.624** 0.000 53
	V2 Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.624** 0.000 53	1.000 . 53

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Observando la tabla 9 donde hay relación positiva moderada entre la D3V1 Habilidades conceptuales y de la variable 2 V2 Calidad de servicio y hay significancia P valor es menor que 0.05, mientras la Rho = 0.624, por tanto, de alcanza en donde se concluye que hay relación positiva moderada significativa entre las variables como es el D3V1 Habilidades conceptuales con el V2 Calidad de servicio de los servidores de la gerencia regional de Cotabambas

V. DISCUSIÓN

Al identificar el nivel de relación de las habilidades administrativas con la calidad de servicio de los trabajadores como son servidores de una subgerencia regional de Apurímac 2023, $p = 0.000$ donde es menor que 0.05, donde $Rho=0.821$, lo que indica que hay relación positiva alta significativa entre las variables lo que coincide con Mejia (2023) porque los procesos son fundamentales porque permiten identificar de manera correcta las percepción de necesidades, igualmente coincide con López (2021) quien afirma que existe una correlación de la gestión administrativa con la calidad de servicios ofrecido y atendido a los trabajadores de la municipalidad provincial, de la misma manera Torres (2022) afirma que ha logrado alcanzar de que hay una relación positiva y de manera significativa de la gestión y la calidad de servicio que fue proporcionado por el trabajador administrativo de la municipalidad, mientras los estudios de Ruiz (2022), que indica que las habilidades técnicas permiten desempeñar de manera deficiente en las labores administrativas de los trabajadores, de la misma manera las investigaciones vistas y observadas se corroboran con los argumentos teóricos de Chávez, (2015), donde las habilidades administrativas es un conjunto de características de las personales de los trabajadores, de la misma manera con características sociales, como también con características técnicas y con las características organizacionales. Por otra parte las propuestas de Torres (2014), en el cual indican que se cultivan como es el aprendizaje, así como la observación, también la experimentación y la experiencia del personal que labora, de la misma manera las propuestas de Mitie (2019), en el cual expresa que las habilidades administrativas de los aparatos burocráticos de los administrativos del sector público deben mantener con el propósito de adopción de instrumento con relación de la sociedad, así mismo lo que indica Gil (2020), sobre la calidad del servicio se persigue con alcanzar la satisfacción de acuerdo a las especificaciones de las necesidades, como también en las posibles necesidades que cada persona requiere, y por ultimo las indicaciones de Piattini (2019), en ella expresa que la calidad de servicio está compuesta de varios orígenes como es la calidad realizada

del servicio, como también la calidad planificada la realización del servicio y la calidad necesaria que se desarrolla con el propósito de conseguir calidad de servicio de los servicios o de los bienes que ofrece una organización.

Al determinar la relación de las habilidades técnicas con lo que es la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023, donde se alcanzó P valor es menor que 0.05 y la Rho = 0.597. Por otro lado, mientras las investigaciones realizadas que se realiza la Ruiz (2022), en el cual indican que las habilidades técnicas permiten desempeñar de manera eficiente los servicios, de la misma forma el estudio de Carbone (2021), mientras las habilidades como son capacidades que permiten resolver problemas que se presentan en una empresa. Como también expresó Mejia (2023), donde los procesos son primordiales porque ya que ayudan a realizar de manera correcta en las precepciones de necesidades de los clientes o usuarios, mientras que los argumentos de Cuellar (2022), en el que de manera directa y moderada la calidad de la administración municipal tiene la relación directamente con la presentación de servicio de calidad. A los resultados alcanzados se corrobora con los argumentos teóricos las habilidades técnica Arroyo (2017), en el que las habilidades técnicas se tratan de los conocimientos y de las experiencias especializadas que se requiere para realizar las actividades administrativas de los trabajadores, lo que incluye como los procesos, los procedimientos, inercia de las herramientas y las técnicas es necesario para el desarrollo de buen trabajo, Arenal (2022), las habilidades asociadas a técnicas y humanas son exclusivas en los manejos administrativos y técnicas, las habilidades del personal se tratan de la comunicación efectiva, lo es también los conocimientos informáticos, tecnológicos, la técnica de trabajo en equipos, de la misma manera las habilidades de las resoluciones de problemas. Mientras la calidad de servicios Piattini (2019), en esta parte plantea sobre calidad de servicio en el que recibe el cliente, es quien exige con menor o mayor grado de concreción de un servicio o de un bien que recibe o quiere recibir, donde el usuario le gusta recibir conforme a la expectativas y necesidades, por

ello el que ofrece o brinda debe realizar su trabajo manejando una adecuada información de los usuarios, es satisfacer las expectativas requeridas por el usuarios y las necesidades demandas de parte de los clientes.

Al determinar la relación de las habilidades interpersonales con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023, los resultados son los que evidencia como es P valor es menor que 0.05, mientras la Rho = 0.722, en el cual hay relación positiva alta significativa de las variables, Por otra parte, los estudios realizados por Cuellar (2022), en el cual indican que la administración municipal se concierne claramente con la presentación de servicio de calidad a los usuarios, como también en su estudio Quevedo (2020), muestra que el sistema de control que viene incidiendo en la calidad del servicio, lo que expresa de que un gobierno municipal que el servicio de calidad incidió el propósito de conservar servicio eficiente y armonía en los usuarios. así mismo los argumentos teóricos propuesta por Arroyo (2017), en el cual están referidos a las habilidades que están enfocados en la eficiencia laboral del personal o grupal, con actitud de espíritu colaborador, la cortesía, la cooperación y comunicación efectiva, donde el personal realiza bajo el respeto de las distintas necesidades, de los valores y de los antecedentes de las individuos que laboran con el propósito y la finalidad de optar los objetivos comunes de actividad laboral. Por otra parte, las propuestas de estudio de tesis de Vargas y Aldana (2014), mientras tanto, donde se comprende la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa de la organización donde se encuentran los atributos que condicionan las percepciones que una persona tiene del bien de un servicio como se puede expresas en argumento teórico de Piattini (2019), es la que se pretende de obtener con el trabajo, donde aparece descrita con una especificación más detallas en un documento de diseño de trabajo. En el que se ha encomendado al responsable de ejecutar el trabajo, para ello se requiere a los participantes del trabajo con una buena referencia en el proceso.

Al determinar la relación de las habilidades conceptuales con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac, los resultados muestran, que el P valor es menor que 0.05, mientras la Rho = 0.624 por lo cual hay una relación positiva moderada significativa, , mientras las investigaciones realizadas por otros estudios como es el caso Bravo (2019), puede localizar que la calidad de servicios es según los acuerdos en que se plasmas los trabajos eficientes, como también Lucero (2020), los modelos de administración de la calidad que las pymes del sector de servicio de automotrices en la parte del norte de Quito, así mismo Cuellar (2022) donde que la administración municipal se relación directamente con la presentación de servicio, de la misma manera Reyne (2023), se puede precisar donde la gestión municipal se asocia con el servicio que se brinda, en los resultados lo corroboró los argumentos teóricos Arroyo (2017), que las habilidades conceptuales las prácticas para analizar, así como planificar y predecir las actividades laborales del personal, mientras la calidad de servicios es indica Piattini (2019), en la calidad de servicio está compuesta de varios orígenes como es la calidad realizada, como también la calidad planificada y la calidad necesaria para conseguir calidad de servicio, como se puede expresar Setó (2004) Tangibilidad en el que se percibe la apariencia de los espacios físicos se percibe tanto como las personas y los materiales de la comunicación de la organización. Fiabilidad; la fiabilidad se refiere a la capacidad de proporcionar servicios generales de la manera más completa y confiable.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó de que si existe relación significativa alta entre las habilidades administrativas y la calidad de servicio que está basado en el valor $P=0.000$ y el valor $Rho=0.821$, hay relación positiva alta significativa, ya que las características personales, sociales, técnicas y las organizaciones permiten desarrollar un servicio de calidad por se persigue la satisfacción de las necesidades mediante la calidad planificada.

SEGUNDO: Se determinó la relación de las habilidades técnicas con la calidad de servicio de los servidores, donde es sustentado con los resultados P valor es menor que 0.05 y la $Rho = 0.597$; existe una relación positiva moderada y significativa entre las habilidades técnicas de efectiva, los conocimientos informáticos, y tecnológicos en desarrollar la calidad de servicio lo que ofrece los servidores la sub región.

TERCERO: Se determinó la relación de lo que es la habilidad interpersonal con la calidad de servicio de los servidores, donde se sustenta con los resultados P valor es menor que 0.05 , mientras la $Rho = 0.722$, lo que concluye que las habilidades impersonales están enfocadas en la eficiencia personal o grupal, con actitud de colaborador, la cortesía, la cooperación y comunicación efectiva para alcanzar un servicio de calidad de los servidores de la sub región.

CUARTO: Finalmente se determinó la relación de las habilidades conceptuales con la calidad de servicio realizado por los servidores, se sustenta los datos P valor es menor que 0.05 , mientras la $Rho = 0.624$ se concluyó que si existe relación moderada significativa entre las habilidades conceptuales lo que es en planificar y en la predicción las actividades con la calidad de servicios que ofrecen los servidores para el manejo interno y atención al público.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: a los servidores cultivar y desarrollar el aprendizaje de las habilidades administrativas como son las técnicas, las interpersonales y las conceptuales de esa manera podrán alcanzar en brindar servicio de calidad que los usuarios y los directivos de sub gerencia regional buscan en los trabajadores o servidores.

SEGUNDO: a los funcionarios y directivos de la sub región a que deben desarrollar actividades formación y reforzamiento en las habilidades técnicas en el perfeccionamiento de manejo en los conocimientos informáticos, como también en el manejo tecnológicos, de esa manera se logre conservar un servicio de calidad lo que ofrece a los usuarios los servidores.

TERCERO: a los funcionarios y servidores a fortalecer las habilidades interpersonales a través de la técnica de capacitaciones en la cultura de cooperación y en la comunicación efectiva dentro y fuera de la institución por el propósito de mantener servicio de calidad en la sub región de Apurímac.

CUARTO: a los directivos y funcionarios de la región a que de manera programada se realice las capacitaciones en el reforzamiento en las habilidades conceptuales, de esa manera se podrá alcanzar con permanencia la calidad servicios mediante la comunicación de servicio cuidadoso con más fiabilidad.

REFERENCIAS

- Anguita, J. (2020). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Scopuo, 1.
- Arenal, C. (2022). *Gstion del equipo de trabajo*. San Millan: Tutor formacion. [_del_almac/Cp1vEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=habilidades+administrativas&pg=PA13&printsec=frontcover](https://www.almac.com/Cp1vEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=habilidades+administrativas&pg=PA13&printsec=frontcover)
- Arroyo, R. (2017). *Habilidades gerenciales desarrollo de destrezas, competencias y actitudes*. Bogotá: Ecoe.
- Baltodano, G. (2020). Labor productivity: A look at the needs of SMEs in Mexico. *Revista Ciencia Juridica*, 654. doi:<https://doi.org/10.5377/rcijupo.v6i11.11228>
- Bañales, A. (2012). *Satisfaccion y calidad de servicio concpetos y relacion*. Madrid: Española. https://www.google.com.pe/books/edition/Satisfacci%C3%B3n_y_calidad_de_servicio_conc/c3eSMQEACAAJ?hl=es-419
- Borja, H. (2020). normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de grados académicos y títulos profesionales. *Manual* , 72.
- Bravo, A. (2019). *determinar estrategias de gestión de la calidad en instituciones prestadoras de servicios de salud de baja complejidad de zonas rurales dispersas del departamento del chocó con predominio de población indígena y afrodescendiente*. Roasario: Universidad de rosario. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/cc8c554a-5d11-4513-872b-49c91d7e6fb4/content>
- Caceda, C., y Tudela , V. (02 de Julio de 2021). *Gestion publica*. Gestion publica: <https://www.bdo.com.pe/es-pe/servicios/consultoria-de-negocios/gestion-publica>
- Carbonó, A. (2021). *habilidades directivas en estudiantes de posgrados: diferencias según la experiencia laboral*. Barranquilla: Universidad la costa. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8775/HABILIDADE%20DIRECTIVAS%20EN%20ESTUDIANTES%20DE%20POSGRADO%20S.%20DIFERENCIAS%20SEG%C3%9aN%20LA%20EXPERIENCIA%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cepal. (2020). *Educacion, juventud y trabajo habilidades y competencias necesarias en un contexto cambiante*. Santiago: Cepal. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46066/4/S2000522_es.pdf
- Cetina , T., Ortega, I., & Aguilar, C. (2021). Directive Skills from the Subordinates' Perception: A Relational View for the Study of Leadership. *Scielo*, 131. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/psicop/v9n1/art07.pdf>

- Chavez, N. (2015). *habilidades administrativas en empresas competitivas un estudio de competencias gerenciales*. Madrid: Amazon. com. https://www.google.com.pe/books/edition/Habilidades_administrativas_e_n_empresas/LXO-jgEACAAJ?hl=es-419
- Cuellar, W. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Caleta de Carquín*. Anchas: UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6709>
- Fernandez, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor*, 71. file:///C:/Users/pc/Downloads/207-Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717%20(1).pdf
- García, F. (2021). Qué tipos de muestreo hay? Guía 101 para encuestas. *Escuela de datos*, 20. <https://escueladedatos.online/tipos-muestreo-guia-encuestas/>
- Gil, J. (2020). *Funamentos de atencional cliente*. Barcelo: Elearning S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/COMT004PO_Fundamentos_de_atenci%C3%B3n_al_cliente/VGzoDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover
- Grande, I., y Abascal, E. (2017). *Fundamentos y tecnicas de investigacion comercial*. Madrid: Hesic. https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_y_t%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n/zbaaDgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Muestreo+no+probabil%C3%ADstico&pg=PA260&printsec=frontcover
- Hernandez y Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la Investigacion las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Huaire , E. J., Marquina , R. J., y Horna, E. (2022). *Tesis facil el arte de dominar el metodo cietifico*. Lima: Analectica.
- Lopez, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021*. Moyobamba: ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70154>
- Loureiro, M. (2015). *Investigacion y recojida de informacion de mercados*. Madrid: ideas propias. https://www.google.com.pe/books/edition/UF1780_Investigaci%C3%B3n_y_recojida_de_info/RDX4CAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Muestreo+por+conveniencia&pg=PA120&printsec=frontcover
- Lucero, J. (2020). *Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito*. Quito: UASB.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7207/1/T3108-MAE-Lucero-Modelos.pdf>

- Mejia, D. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023*. Cotopaxi: UTC.
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9973>
- Mendez, C. (2020). *Metodología de la investigación diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/pc16EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=tipos+de+justificaci%C3%B3n+practica+metodologica&pg=PA105&printsec=frontcover
- Mendez, C. (2020). *Metodología de la investigación diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/pc16EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=justificacion+teorica+de+investigacion&pg=PA106&printsec=frontcover
- Mitie, M. (2019). *Capacidades estatales en gobierno locales iberoamericanos actualidad, brecha y perspectivas*. Brasilia: Ediroa FGV.
https://www.google.com.pe/books/edition/Capacidades_estatales_en_gobiernos_local/rG29DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=habilidades+administrativas&pg=PT434&printsec=frontcover
- OEA. (15 de 04 de 2023). *Guide to Mechanisms for the Promotion of Transparency and Integrity in the Americas*. Secretario de asuntos politicos: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_organismos.asp
- Perez, W. (2022). Administrative Management and Service Quality According to Legal Regulations. *Open Journal Systems*, 100. doi:<https://orcid.org/0000-0001-6117-0351>
- Piattini, M. (2019). *Calidad de servicio basados en tecnología de la información*. Madrid: Rama.
https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Servicios/p8-4EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover
- PNGE. (2021). *Plan nacional de gobierno electronico 2018 - 2021*. Quito: Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información.
https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf

- Quevedo, A. (2020). *Organización municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Morales, 2020*. Tarapoto: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52674>
- Reyme, E. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio en el Gobierno Local de Asia, 2022*. Lima: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112046>
- Rodriguez, C. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Barranquilla: Ciencias. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=5jFJEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Las+variables+en+la+metodologia+de+la+investigacion+cientifica&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Las%20variables%20en%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica&
- Rojas, M. (2023). *El gerente integro administracion*. Bogotá: edu. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/El_gerente_%C3%ADntegro/8j-iEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=habilidades+administrativas&pg=PA60&printsec=frontcover
- Romero, P. (2019). *Como liberarse de una educacion equivocada*. Lima: Didacticas. https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_liberarse_de_una_educaci%C3%B3n_equivo/japhEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=habilidades+administrativas&pg=PT149&printsec=frontcover
- Ruiz, C. (2022). *Salud laboral conceptos y tecnicas para la prevencion de riesgos laborales*. Italia: El sevier.
- Ruiz, F. (2022). *Plan de Mejoramiento de Habilidades Técnicas para Gestión de Proyectos de Lemy Ingeniería SAS*. Bogota: UPC. <http://repositorio.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11714>
- Sanahuja , A., y Stefanoni, P. (2022). *América latina transiciones hacia donde. Informe anual de 2022 - 2023*, 51.
- Sanchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación*. Arequipa: Centru Legalis.
- Servir. (17 de Enero de 2022). Los puesto de confianza deberian encargarse a profesionales con especializacion acorde a sus funciones. *Instituto peruano de economía*, pág. 41. <https://www.ipe.org.pe/portal/exigencias-son-minimas-para-cargos-publicos/>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Eeic. https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+SERVICIO&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20SERVICIO&f=true

- Torres, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020*. Lima: Universidad NMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18952/Torres_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, Z, y Torres, H. (2014). *Administración de proyectos*. Mexico: Patria. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_de_Proyectos/r9jhBAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=habilidades+administrativas&pg=PA408&printsec=frontcover
- Vargas, E., y Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicios conceptos y herramientas*. Bogotá: La sabana Ecoe.
- Vidal, M. (2019). *La educación en ética ciencia y espiritualidad: aproximaciones desde las neurociencias*. Bogotá: crai.
- Weller, J. (2020). Technological transformations and employment in Latin America opportunities and challenges. *Cepal*, 60. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nNz7DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=habilidades+administrativas+y+calidad+de+servicio+de+los+trabajos+en+america+latian&ots=JMCWb4-hxl&sig=2_jMbSqmLH7HpuFCYOpyOty7DnQ#v=onepage&q&f=true
- Zamora, S. (2021). *Como elaborar la tesis autores, plantillas y videos*. Lima: Smith.

ANEXO

Anexo 1: matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida las Habilidades administrativas se relacionan en la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023?,</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida las habilidades administrativas se relacionan con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades administrativas con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023</p>	<p>Variable 1:</p> <p>X. habilidades administrativas</p> <p>X1: Habilidades técnicas</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - X1.1 Conocimientos - X1.2 Experiencias especializadas - X1.3 Procesos - X1.4 Procedimientos - X1.5 Herramientas <p>X2: Habilidades interpersonales</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - X.2.1 Eficiencia personal - X2.2 Eficiencia grupal - X2.3 Espíritu colaborador - X2.4 Cortesía - X2.5 Cooperación - X2.6 Comunicación efectiva <p>X3: Habilidades conceptuales</p> <ul style="list-style-type: none"> - X3.1 Planificación estratégica - X3.2 Capacidad de organizar - X3.3 Capacidad de estructurar - X3.4 Uso de juicio - X3.5 Formulación de ideas <p>Variable 2:</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método</p> <p>Hipotético deductivo.</p> <p>Nivel</p> <p>Correlacional</p> <p>Tipo</p> <p>Básica</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Muestreo</p> <p>intencional</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>P1. ¿En qué medida las habilidades técnicas se relacionan en la calidad de servicio de los servidores de una Gerencia Regional de Apurímac 2023?</p> <p>P2. ¿En qué medida las habilidades interpersonales se relacionan en la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>O1. En qué medida las habilidades técnicas se relacionen con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023</p> <p>O2. En qué medida se relacionan las habilidades interpersonales con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1. Existe una relación significativa entre las habilidades técnicas con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023</p> <p>H2. Existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de</p>	<p>Variable 1:</p> <p>X. habilidades administrativas</p> <p>X1: Habilidades técnicas</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - X1.1 Conocimientos - X1.2 Experiencias especializadas - X1.3 Procesos - X1.4 Procedimientos - X1.5 Herramientas <p>X2: Habilidades interpersonales</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - X.2.1 Eficiencia personal - X2.2 Eficiencia grupal - X2.3 Espíritu colaborador - X2.4 Cortesía - X2.5 Cooperación - X2.6 Comunicación efectiva <p>X3: Habilidades conceptuales</p> <ul style="list-style-type: none"> - X3.1 Planificación estratégica - X3.2 Capacidad de organizar - X3.3 Capacidad de estructurar - X3.4 Uso de juicio - X3.5 Formulación de ideas <p>Variable 2:</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método</p> <p>Hipotético deductivo.</p> <p>Nivel</p> <p>Correlacional</p> <p>Tipo</p> <p>Básica</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Muestreo</p> <p>intencional</p>

<p>2023?</p> <p>P3. ¿En qué medida las habilidades conceptuales se relacionan en la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023?</p>	<p>O3. En qué medida se relacionan las habilidades conceptuales con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023.</p>	<p>Apurímac 2023</p> <p>H3. Existe la relación entre las habilidades conceptuales con la calidad de servicio de los servidores de la Gerencia sub Regional de Cotabambas Apurímac 2023</p>	<p>Y. Calidad de servicio</p> <p>Y1: Calidad planificada</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y1.1 Proceso - Y1.2 Gestión - Y1.3 Mejora continua, - Y1.4 Equipo comprometido <p>Y2: Calidad realizada</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y2.1 Organiza - Y2.2 Programa - Y2.3 Supervisa - Y2.4 Mantiene registrados <p>Y3 Calidad necesaria</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y3.1 Adeudada información - Y3.2 Satisfacer las necesidades - Y3.3 Satisface las expectativas 	<p>Población</p> <p>53 (Servidores y funcionarios) de la sub región de Apurímac</p> <p>Muestra</p> <p>Conformada por un total de 53 (Servidores y funcionarios) en la sub región de Apurímac</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 2: Matriz de operacionalización

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	Habilidades administrativas	Arroyo (2017) se trata de las habilidades técnicas, así como de las habilidades interpersonales, de la misma manera de las habilidades de conceptualización	Viendo los componentes de Habilidades administrativas mediante una encuesta considerando las 3 dimensiones como las habilidades técnicas, interpersonales y conceptuales.	Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Experiencias especializadas • Procesos • Procedimientos • Herramientas 	
				Habilidades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia personal • Eficiencia grupal • Espíritu colaborador • Cortesía • Cooperación • Comunicación efectiva 	
				Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica • Capacidad de organizar • Capacidad de estructurar • Uso de juicio • Formulación de ideas 	
VARIABLE 2	Calidad de servicio	Piattini (2019) calidad de servicio está compuesta de varios orígenes como es la calidad realizada, como también la calidad planificada y la calidad necesaria	Analizando los lineamientos de calidad de servicio se considera las 3 dimensiones; calidad planificada, realizada y necesaria	Calidad planificada	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso • Gestión • Mejora continua, • Equipo comprometido 	
				Calidad realizada	<ul style="list-style-type: none"> • Organiza • Programa • Supervisa • Mantiene registrados 	
				Calidad necesaria	<ul style="list-style-type: none"> • Adeuada información • Satisfacer las necesidades • Satisface las expectativas 	

Anexo 3: cuestionario

CUESTIONARIO “Habilidades Administrativas”

Tesis titulada: “Habilidades Administrativas y calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac, 2023”

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL DE COTABAMBAS – APURÍMAC

Estimado (a) servidor, por la presente encuesta se pretende obtener información respecto a las **Habilidades Administrativas** en la **Gerencia Sub Regional de Cotabambas - Apurímac**, para lo cual se le solicita su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjunta. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Habilidades Administrativas de la sub gerencia regional de Apurímac. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones:

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Identificar el nivel de relación de las habilidades administrativas con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su apoyo en el desarrollo del presente trabajo es valioso, el grado de respuesta en su afirmación será mediante el marcado en cada ítem del instrumento según considere pertinente, esta encuesta es de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación y tiene carácter confidencial.

- A. Nunca
- B. La mayoría de las veces
- C. Algunas veces sí, algunas veces no
- D. La mayoría de las veces sí
- E. Siempre

PREGUNTA		A	B	C	D	E
Dimensión: Habilidades técnicas						
1.	Las habilidades técnicas como los conocimientos le permiten desempeñar labores específicas dentro de su puesto de laboral.					
2.	Con las habilidades técnicas especializadas se desempeña en las labores específicas.					
3.	Utiliza los procesos específicos para realizar las labores administrativas dentro de su área.					
4.	Siguen los procedimientos para desempeñar su función específica dentro de su área.					
5.	Los conocimientos de informática como herramientas le permiten ejecutar tareas específicas.					
Dimensión: Habilidades interpersonales						
6.	Las habilidades interpersonales le ayudan de manera eficiencia y eficaz en las actividades laborales de manera eficiente y eficaz					
7.	En su área las habilidades interpersonales conforman un conjunto de comportamientos y hábitos eficaces para garantizar los resultados esperados.					

8.	Con otros servidores muestras el espíritu de colaborador para mantener las buenas relaciones laborales internas					
9.	Con los directivos y con compañeros de la institución practicas una comunicación de manera cortés.					
10.	Tus cualidades y las competencias interpersonales resuelven de manera colectivamente en los trabajos encargados.					
11.	Mantiene comunicación efectiva con jefe inmediato para prevenir y resuelve problemas.					
Dimisión: Habilidades conceptuales						
12.	Las habilidades conceptuales adquiridas en las capacitaciones le permiten planificar de manera estratégica las actividades labores.					
13.	Con las capacidades que tiene en organizar los trabajos alcanza las metas y las prioridades de su área.					
14.	Con las habilidades conceptuales ordena las labores administrativas dentro de ámbito laboral.					
15.	Realiza de manera permanente en su actividad laboral el uso de juicio del trabajo asumido.					
16.	En su actividad laboral formula ideas nuevas para desempeñar con eficiencia.					
17.	Las nuevas actividades laborales formuladas permiten desempeñar con eficiencia los trabajos.					

Ilustración 1 cuestionario de variable 1

Gracia por su colaboración

CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO”

Tesis titulada: “Habilidades Administrativas y calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac, 2023”

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL DE COTABAMBAS - APURÍMAC, 2023.

Estimado (a) servidor o representante de las organizaciones sociales, por la presente encuesta se pretende obtener información respecto a **calidad de servicio** en la **Gerencia Sub Regional de Cotabambas - Apurímac** para lo cual se le solicita su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjunta. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de servicio en una sub gerencia regional de Apurímac. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones:

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Identificar el nivel de relación de las habilidades administrativas con la calidad de servicio de los servidores de una sub Gerencia Regional de Apurímac 2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su apoyo en el desarrollo del presente trabajo es valioso, el grado de respuesta en su afirmación será mediante el marcado en cada ítem del instrumento según considere pertinente, esta encuesta es de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación y tiene carácter confidencial.

- A. Nunca
- B. La mayoría de las veces
- C. Algunas veces sí, algunas veces no
- D. La mayoría de las veces sí
- E. Siempre

PREGUNTAS		A	B	C	D	E
Dimensión: Calidad planificada						
1.	Los procesos laborales son resultados de una planificación organizada de las actividades de su área.					
2.	Gestiona de manera anticipada los pendientes que el área necesita resolver.					
3.	Implementa la política de mejora continua laboral en las actividades administrativas en su área,					
4.	Cuenta en su área con un equipo personal que es comprometido con las metas y los objetivos.					
5.	El equipo de profesionales de su área es competente para resolver los problemas inesperados.					
Dimensión: Calidad realizada						
6.	Organiza de manera anticipada los trabajos que realiza dentro de su ámbito laboral.					
7.	Programa con anticipación los trabajos que realiza dentro de su entorno laboral.					
8.	Programa la secuencia de actividades funcionales de esa manera evita los retrasos laborales.					

9.	Supervisa de manera permanente los trabajos que realiza el personal de su dependencia.					
10.	Es supervisado con permanecía de parte de jefe inmediato los trabajos que realiza.					
11.	Mantiene registrados todos los trabajos que realiza en su puesto laboral que le ha asignado.					
12.	Mantiene registrados los documentos que emite y recibe dentro de área laboral.					
Dimensión: Formalización de acuerdos y de los compromisos						
13.	Para desarrollar las actividades laborales maneja una adeudada información dentro de su área.					
14.	Los servicios prestados a los usuarios logran satisfacer las necesidades que busca.					
15.	La prestación de servicios que realiza el equipo profesional en área alcanza satisfacer las necesidades de la organización.					
16.	Con la información que brinda a los usuarios logra satisfacer las expectativas esperadas.					
17.	Con la información que brinda a los usuarios resuelve las expectativas de manera positiva.					

Ilustración 2 cuestionario de variable 2

Gracia por su colaboración

Anexo 4 VALIDEZ



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20564327019
Gerencia Sub-Regional de Cotabamba	
Nombre del Titular o Representante legal: William Ernesto Bello Calderon	
Nombres y Apellidos William Ernesto Bello Calderon	DNI: 25003694

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación habilidad Administrativas y calidad de Servicio de los Servidores de la Gerencia Sub-Regional de Cotabamba	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Cilani Ocilani Morales Cruz	DNI: 70852501

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 3 de mayo de 2020

Ing. William E. Bello Calderon
 GERENTE SUB-REGIONAL COTABAMBAS
 DNI. 25003694

Firma: _____

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de "Habilidades Administrativas y calidad de servicio de los servidores de una sub gerencia regional de Apurímac, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cesar Augusto Cerna Zenteno		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Educativa ()	Organizacional ()	
Institución donde labora:	Universidad Micaela Bartolomé de Apurímac		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(X)	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de Servicio
Autora:	Silene Melani Morales Cruz
Procedencia:	Apurímac - Catabambas
Administración:	
Tiempo de aplicación:	cuestionario 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Gerencia Sub Regional de Catabambas
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Calidad de Servicio Como explica Piattini (2019) calidad de servicio está compuesta de varios orígenes como es la calidad realizada, como también la calidad planificada y la calidad necesaria para conseguir calidad de servicio	Calidad planificada	Piattini (2019), es la que se pretende de obtener con el trabajo, donde aparece descrita con una especificación más detallada en un documento de diseño de trabajo. En el que se ha encomendado al responsable de ejecutar el trabajo, para ello se requiere a los participantes del trabajo con una buena referencia en el proceso, la gestión, mejora continua, equipo comprometido en la calidad de servicio o en los servicios que brinda a diario una organización sin o fines de lucro. Por tanto, la calidad programada o diseñada trata es la que una
	Calidad realizada	Piattini (2019), se trata que el personal es capaz de obtener resultados con su habilidad en la ejecución de una tarea administrativa, es en donde el personal se potencia en mejorar todas las habilidades personales, así como las habilidades técnicas de los integrantes de una organización de esa manera para realizar los trabajos con fin de lograr y optimizar los recursos necesarios, para ello se basa lo que es la calidad realizada en los
	Calidad necesaria	Piattini (2019), en esta parte plantea sobre calidad de servicio en el que recibe el cliente, es quien exige con menor o mayor grado de concreción de un servicio o de un bien que recibe o quiere recibir, donde el usuario le gusta recibir conforme a la expectativas y necesidades, por ello el que ofrece o brinda debe realizar su trabajo manejando una adecuada información de los usuarios, es satisfacer las expectativas y las necesidades de los clientes. En ese entender la calidad esperada, como también necesaria o concertada se trata de que es la necesitada por los clientes que demanda manifiesta para satisfacer las necesidades y así como también

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Calidad de servicio elaborado por Silvia Helena Morales Cruz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio
Primera dimensión: Calidad planificada

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso	Los procesos laborales son resultados de una planificación organizada de las actividades de su área.	4	4	4	
Gestión	Gestiona de manera anticipada los pendientes que el área necesita resolver.	4	4	4	
Mejora continua	Implementa la política de mejora continua laboral en las actividades administrativas en su área,	4	4	4	
Equipo comprometido	Cuenta en su área con un equipo personal que es comprometido con las metas y los objetivos.	4	4	4	
	El equipo de profesionales de su área es competente para resolver los problemas inesperados.	4	4	4	

Segunda dimensión: Calidad realizada

Objetivos de la Dimensión: ítems

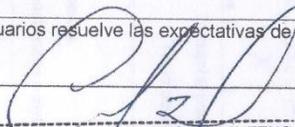
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organiza	Organiza de manera anticipada los trabajos que realiza dentro de su ámbito laboral.	4	4	4	
	Programa con anticipación los trabajos que realiza dentro de su entorno laboral.	4	4	4	
Programa	Programa la secuencia de actividades funcionales de esa manera evita los retrasos laborales.	4	4	4	
Supervisa	Supervisa de manera permanente los trabajos que realiza el personal de su dependencia.	4	4	4	
	Es supervisado con permanencia de parte de jefe inmediato los trabajos que realiza.	4	4	4	

Mantiene registrados	Mantiene registrados todos los trabajos que realiza en su puesto laboral que le ha asignado.	4	4	4	4
	Mantiene registrados los documentos que emite y recibe dentro de área laboral.	4	4	4	4

Tercera dimensión: **Calidad necesaria**

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adeuada información	Para desarrollar las actividades laborales maneja una adecuada información dentro de su área.	4	4	4	4
Satisfacer las necesidades	Los servicios prestados a los usuarios logran satisfacer las necesidades que busca.	4	4	4	4
	La prestación de servicios que realiza el equipo profesional en área alcanza satisfacer las necesidades de la organización.	4	4	4	4
Satisface las expectativas	Con la información que brinda a los usuarios logra satisfacer las expectativas esperadas.	4	4	4	4
	Con la información que brinda a los usuarios resuelve las expectativas de manera positiva.	4	4	4	4


CESAR AUGUSTO CCAMA ZENTENO
 Ingeniero De Sistemas E Informática
 CIP N° 243368

Firma del evaluador

DNI: 45623571

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de "Habilidades Administrativas y calidad de servicio de los servidores de una sub gerencia regional de Apurímac, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cesar Augusto Ccarma Zenteno	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Educativa ()	Organizacional ()
Institución donde labora:	Universidad Micaela Bastidas de Apurímac	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Habilidades Administrativas
Autora:	Silvi Melani Morales Cruz
Procedencia:	Apurímac - Cotalcambas
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Cuestionario 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Gerencia Sub Regional de Cotalcambas
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Habilidades administrativas Arroyo (2017) se trata de las habilidades técnicas, así como de las habilidades interpersonales, de la misma manera de las habilidades de conceptualización	Habilidades técnicas	Como indica Arroyo (2017), está compuesta y comprendida el dominio de las distintas herramientas, así como el manejo de lenguaje y las habilidades que corresponde a la profesión que tiene una persona, de esa manera garantiza el trabajo y logra los ascensos laborales en las organizaciones. Las habilidades técnicas se trata los conocimientos y las experiencias especializadas que se requiere para realizar las actividades administrativas, en lo cual se incluye como los procesos, los procedimientos, uso de las herramientas y las técnicas.
Dimensiones de las variables:	Habilidades interpersonales	Como indica Arroyo (2017), estas habilidades están referidos de las habilidades que están enfocados en la eficiencia personal o grupal, con actitud de espíritu colaborador, la cortesía, la cooperación y comunicación efectiva, donde el personal realiza bajo el respeto de las distintas necesidades, de los valores y de los antecedentes de las personas que laboran con el propósito de obtener los objetivos comunes.
	Habilidades de conceptualización	Arroyo (2017), estas habilidades permiten de la manera holística de ver las distintas componentes de una organización, su cambio y su desarrollo de la organización, las habilidades conceptuales se tratan de coordinar e interpretar las ideas, los conceptos y las prácticas para analizar, así como planificar y predecir las actividades laborales del personal. Las habilidades conceptuales se tratan de analizar, así como también realizan lo que son diagnósticas de las situaciones complejas de la realidad. Por tanto, se compone como es la planificación estratégica, capacidad de organizar, capacidad de estructurar, uso de juicio y la formulación de ideas.

5. **Presentación de instrucciones para el juez**

A continuación a usted le presento el cuestionario *Habilidad Administrativa* elaborado por *Sabri M. Alami, H. Ozato, A. J. ...* en el año *2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Habilidades administrativas

 Primera dimensión: **Habilidades técnicas**

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos	Las habilidades técnicas como los conocimientos le permiten desempeñar labores específicas dentro de su puesto de laboral.	4	4	4	
Experiencias especializadas	Con las habilidades técnicas especializadas se desempeña en las labores específicas.	4	4	4	
Procesos	Utiliza los procesos específicos para realizar las labores administrativas dentro de su	4	4	4	
Procedimientos	Siguen los procedimientos para desempeñar su función específica dentro de su área.	4	4	4	
Herramientas	Los conocimientos de informática como herramientas le permiten ejecutar tareas específicas.	4	4	4	

 Segunda dimensión: **Habilidades interpersonales**

Objetivos de la Dimensión: ítems

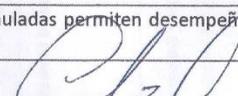
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia personal	Las habilidades interpersonales le ayudan de manera eficiencia y eficaz en las actividades laborales.	4	4	4	
Eficiencia grupal	En su área las habilidades interpersonales conforman un conjunto de comportamientos y hábitos eficaces para garantizar los resultados esperados.	4	4	4	
Espíritu colaborador	Con otros servidores muestras el espíritu de colaborador para mantener las buenas relaciones laborales internas	4	4	4	
Cortesía	Con los directivos y con compañeros de la institución practicas una comunicación de manera cortes.	4	4	4	

Cooperación	Tus cualidades y las competencias interpersonales resuelven de manera colectivamente en los trabajos encargados.	4	4	4	
Comunicación efectiva	Mantiene comunicación efectiva con jefe inmediato para prevenir y resuelve problemas.	4	4	4	

Tercera dimensión: **Habilidades conceptuales**

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación estratégica	Las habilidades conceptuales adquiridas en las capacitaciones le permiten planificar de manera estratégica las actividades labores.	4	4	4	
Capacidad de organizar	Con las capacidades que tiene en organizar los trabajos alcanza las metas y las prioridades de su área.	4	4	4	
Capacidad de estructurar	Con las habilidades conceptuales ordena las labores administrativas dentro de ámbito laboral.	4	4	4	
Uso de juicio	Realiza de manera permanente en su actividad laboral el uso de juicio del trabajo asumido.	4	4	4	
Formulación de ideas	En su actividad laboral formula ideas nuevas para desempeñar con eficiencia.	4	4	4	
	Las nuevas actividades laborales formuladas permiten desempeñar con eficiencia los trabajos.	4	4	4	


CESAR AUGUSTO CCAÑA ZENTENO
 Ingeniero de Sistemas e Informática
 CIP N° 243388

Firma del evaluador

DNI: 45623571

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de "Habilidades Administrativas y calidad de servicio de los servidores de una sub gerencia regional de Apurímac, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Saxelinne Chalco Huincahuaman	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad	
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Chalhuancho	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio
Autora:	Silene Melani Morales Cruz
Procedencia:	Apurímac - Cotabamba
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Cuestionario
Ámbito de aplicación:	a los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)



4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
<p>Calidad de Servicio</p> <p>Como explica Piattini (2019) calidad de servicio está compuesta de varios orígenes como es la calidad realizada, como también la calidad planificada y la calidad necesaria para conseguir calidad de servicio</p>	Calidad planificada	Piattini (2019), es la que se pretende de obtener con el trabajo, donde aparece descrita con una especificación más detallada en un documento de diseño de trabajo. En el que se ha encomendado al responsable de ejecutar el trabajo, para ello se requiere a los participantes del trabajo con una buena referencia en el proceso, la gestión, mejora continua, equipo comprometido en la calidad de servicio o en los servicios que brinda a diario una organización sin o fines de lucro. Por tanto, la calidad programada o diseñada trata es la que una
	Calidad realizada	Piattini (2019), se trata que el personal es capaz de obtener resultados con su habilidad en la ejecución de una tarea administrativa, es en donde el personal se potencia en mejorar todas las habilidades personales, así como las habilidades técnicas de los integrantes de una organización de esa manera para realizar los trabajos con fin de lograr y optimizar los recursos necesarios, para ello se basa lo que es la <u>calidad realizada en los</u>
	Calidad necesaria	Piattini (2019), en esta parte plantea sobre calidad de servicio en el que recibe el cliente, es quien exige con menor o mayor grado de concreción de un servicio o de un bien que recibe o quiere recibir, donde el usuario le gusta recibir conforme a la expectativas y necesidades, por ello el que ofrece o brinda debe realizar su trabajo manejando una adecuada información de los usuarios, es satisfacer las expectativas y las necesidades de los clientes. En ese entender la calidad esperada, como también necesaria o concertada se trata de que es la necesitada por los clientes que demanda manifiesta para satisfacer las necesidades y así como también

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Calidad de Servicio elaborado por Silvia Melani Heredia Cruz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio
Primera dimensión: Calidad planificada

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso	Los procesos laborales son resultados de una planificación organizada de las actividades de su área.	4	4	4	
Gestión	Gestiona de manera anticipada los pendientes que el área necesita resolver.	4	4	4	
Mejora continua	Implementa la política de mejora continua laboral en las actividades administrativas en su área,	4	4	4	
Equipo comprometido	Cuenta en su área con un equipo personal que es comprometido con las metas y los objetivos.	4	4	4	
	El equipo de profesionales de su área es competente para resolver los problemas inesperados.	4	4	4	

Segunda dimensión: Calidad realizada

Objetivos de la Dimensión: ítems

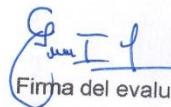
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organiza	Organiza de manera anticipada los trabajos que realiza dentro de su ámbito laboral.	4	4	4	
	Programa con anticipación los trabajos que realiza dentro de su entorno laboral.	4	4	4	
Programa	Programa la secuencia de actividades funcionales de esa manera evita los retrasos laborales.	4	4	4	
Supervisa	Supervisa de manera permanente los trabajos que realiza el personal de su dependencia.	4	4	4	
	Es supervisado con permanencia de parte de jefe inmediato los trabajos que realiza.	4	4	4	

Mantiene registrados	Mantiene registrados todos los trabajos que realiza en su puesto laboral que le ha asignado.	4	4	4	
	Mantiene registrados los documentos que emite y recibe dentro de área laboral.	4	4	4	

Tercera dimensión: **Calidad necesaria**

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adeuada información	Para desarrollar las actividades laborales maneja una adecuada información dentro de su área.				
Satisfacer las necesidades	Los servicios prestados a los usuarios logran satisfacer las necesidades que busca.	4	4	4	
	La prestación de servicios que realiza el equipo profesional en área alcanza satisfacer las necesidades de la organización.	4	4	4	
Satisface las expectativas	Con la información que brinda a los usuarios logra satisfacer las expectativas esperadas.	4	4	4	
	Con la información que brinda a los usuarios resuelve las expectativas de manera positiva.	4	4	4	


Firma del evaluador

DNI: 70063401

Sakelinne Chalco Huilcahuaman

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de "Habilidades Administrativas y calidad de servicio de los servidores de una sub gerencia regional de Apurímac, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Sakelene Chalco Huicahuaman	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad	
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Chalhuancho	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Habilidades Administrativas y calidad de servicio
Autora:	Silene Melani Morales Cruz
Procedencia:	Apurímac - catabambar
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Cuestionario
Ámbito de aplicación:	Servidores de la sub Gerencia de catabambar
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Habilidades administrativas Arroyo (2017) se trata de las habilidades técnicas, así como de las habilidades interpersonales, de la misma manera de las habilidades de conceptualización	Habilidades técnicas	Como indica Arroyo (2017), está compuesta y comprendida el dominio de las distintas herramientas, así como el manejo de lenguaje y las habilidades que corresponde a la profesión que tiene una persona, de esa manera garantiza el trabajo y logra los ascensos laborales en las organizaciones. Las habilidades técnicas se trata los conocimientos y las experiencias especializadas que se requiere para realizar las actividades administrativas, en lo cual se incluye como los procesos, los procedimientos, uso de las herramientas y las técnicas.
Dimensiones de las variables:	Habilidades interpersonales	Como indica Arroyo (2017), estas habilidades están referidos de las habilidades que están enfocados en la eficiencia personal o grupal, con actitud de espíritu colaborador, la cortesía, la cooperación y comunicación efectiva, donde el personal realiza bajo el respeto de las distintas necesidades, de los valores y de los antecedentes de las personas que laboran con el propósito de obtener los objetivos comunes.
	Habilidades de conceptualización	Arroyo (2017), estas habilidades permiten de la manera holística de ver las distintas componentes de una organización, su cambio y su desarrollo de la organización, las habilidades conceptuales se tratan de coordinar e interpretar las ideas, los conceptos y las prácticas para analizar, así como planificar y predecir las actividades laborales del personal. Las habilidades conceptuales se tratan de analizar, así como también realizan lo que son diagnosticas de las situaciones complejas de la realidad. Por tanto, se compone como es la planificación estratégica, capacidad de organizar, capacidad de estructurar, uso de juicio y la formulación de ideas.

5. **Presentación de instrucciones para el juez**

A continuación a usted le presento el cuestionario Habilidades Administrativas elaborado por Silene Melani Morala Cruz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Habilidades administrativas

Primera dimensión: **Habilidades técnicas**

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos	Las habilidades técnicas como los conocimientos le permiten desempeñar labores específicas dentro de su puesto de laboral.	4	4	4	
Experiencias especializadas	Con las habilidades técnicas especializadas se desempeña en las labores específicas.	4	4	4	
Procesos	Utiliza los procesos específicos para realizar las labores administrativas dentro de su	4	4	4	
Procedimientos	Siguen los procedimientos para desempeñar su función específica dentro de su área.	4	4	4	
Herramientas	Los conocimientos de informática como herramientas le permiten ejecutar tareas específicas.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Habilidades interpersonales**

Objetivos de la Dimensión: ítems

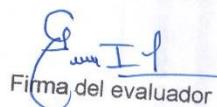
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia personal	Las habilidades interpersonales le ayudan de manera eficiencia y eficaz en las actividades laborales.	4	4	4	
Eficiencia grupal	En su área las habilidades interpersonales conforman un conjunto de comportamientos y hábitos eficaces para garantizar los resultados esperados.	4	4	4	
Espíritu colaborador	Con otros servidores muestras el espíritu de colaborador para mantener las buenas relaciones laborales internas	4	4	4	
Cortesía	Con los directivos y con compañeros de la institución practicas una comunicación de manera cortes.	4	4	4	

Cooperación	Tus cualidades y las competencias interpersonales resuelven de manera colectivamente en los trabajos encargados.	4	4	4	
Comunicación efectiva	Mantiene comunicación efectiva con jefe inmediato para prevenir y resuelve problemas.	4	4	4	

Tercera dimensión: **Habilidades conceptuales**

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación estratégica	Las habilidades conceptuales adquiridas en las capacitaciones le permiten planificar de manera estratégica las actividades labores.	4	4	4	
Capacidad de organizar	Con las capacidades que tiene en organizar los trabajos alcanza las metas y las prioridades de su área.	4	4	4	
Capacidad de estructurar	Con las habilidades conceptuales ordena las labores administrativas dentro de ámbito laboral.	4	4	4	
Uso de juicio	Realiza de manera permanente en su actividad laboral el uso de juicio del trabajo asumido.	4	4	4	
Formulación de ideas	En su actividad laboral formula ideas nuevas para desempeñar con eficiencia.	4	4	4	
	Las nuevas actividades laborales formuladas permiten desempeñar con eficiencia los trabajos.	4	4	4	


Firma del evaluador

DNI: 70063401

Sakelinne Chalco Huilcahuaman

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de "Habilidades Administrativas y calidad de servicio de los servidores de una sub gerencia regional de Apurímac, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Milagritos Leonor Rodríguez Rojas		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia en investigación		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de servicio
Autora:	Sileni Melani Morarles Cruz
Procedencia:	Cotabambas - Apurímac
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Cuestionario de 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Gerencia sub regional de Cotabambas Apurímac
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)



4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Calidad de Servicio Como explica Piattini (2019) calidad de servicio está compuesta de varios orígenes como es la calidad realizada, como también la calidad planificada y la calidad necesaria para conseguir calidad de servicio	Calidad planificada	Piattini (2019), es la que se pretende de obtener con el trabajo, donde aparece descrita con una especificación más detallada en un documento de diseño de trabajo. En el que se ha encomendado al responsable de ejecutar el trabajo, para ello se requiere a los participantes del trabajo con una buena referencia en el proceso, la gestión, mejora continua, equipo comprometido en la calidad de servicio o en los servicios que brinda a diario una organización sin o fines de lucro. Por tanto, la calidad programada o diseñada trata es la que una
	Calidad realizada	Piattini (2019), se trata que el personal es capaz de obtener resultados con su habilidad en la ejecución de una tarea administrativa, es en donde el personal se potencia en mejorar todas las habilidades personales, así como las habilidades técnicas de los integrantes de una organización de esa manera para realizar los trabajos con fin de lograr y optimizar los recursos necesarios, para ello se basa lo que es la calidad realizada en los
	Calidad necesaria	Piattini (2019), en esta parte plantea sobre calidad de servicio en el que recibe el cliente, es quien exige con menor o mayor grado de concreción de un servicio o de un bien que recibe o quiere recibir, donde el usuario le gusta recibir conforme a la expectativas y necesidades, por ello el que ofrece o brinda debe realizar su trabajo manejando una adecuada información de los usuarios, es satisfacer las expectativas y las necesidades de los clientes. En ese entender la calidad esperada, como también necesaria o concertada se trata de que es la necesitada por los clientes que demanda manifiesta para satisfacer las necesidades y así como también

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario calidad de servicio elaborado por Sileni Melani Morales Cruz. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

Primera dimensión: Calidad planificada

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso	Los procesos laborales son resultados de una planificación organizada de las actividades de su área.	4	4	4	
Gestión	Gestiona de manera anticipada los pendientes que el área necesita resolver.	4	4	4	
Mejora continua	Implementa la política de mejora continua laboral en las actividades administrativas en su área.	4	4	4	
Equipo comprometido	Cuenta en su área con un equipo personal que es comprometido con las metas y los objetivos.	4	4	4	
	El equipo de profesionales de su área es competente para resolver los problemas inesperados.	4	4	4	

Segunda dimensión: Calidad realizada

Objetivos de la Dimensión: ítems

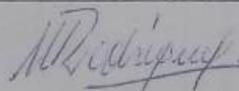
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organiza	Organiza de manera anticipada los trabajos que realiza dentro de su ámbito laboral.	4	4	4	
	Programa con anticipación los trabajos que realiza dentro de su entorno laboral.	4	4	4	
Programa	Programa la secuencia de actividades funcionales de esa manera evita los retrasos laborales.	4	4	4	
Supervisa	Supervisa de manera permanente los trabajos que realiza el personal de su dependencia.	4	4	4	
	Es supervisado con permanencia de parte de jefe inmediato los trabajos que realiza.	4	4	4	

Mantiene registrados	Mantiene registrados todos los trabajos que realiza en su puesto laboral que le ha asignado.	4	4	4	
	Mantiene registrados los documentos que emite y recibe dentro de área laboral.	4	4	4	

Tercera dimensión: **Calidad necesaria**

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adeudada información	Para desarrollar las actividades laborales maneja una adeudada información dentro de su área.	4	4	4	
Satisfacer las necesidades	Los servicios prestados a los usuarios logran satisfacer las necesidades que busca.	4	4	4	
	La prestación de servicios que realiza el equipo profesional en área alcanza satisfacer las necesidades de la organización.	4	4	4	
Satisface las expectativas	Con la información que brinda a los usuarios logra satisfacer las expectativas esperadas.	4	4	4	
	Con la información que brinda a los usuarios resuelve las expectativas de manera positiva.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de "Habilidades Administrativas y calidad de servicio de los servidores de una sub gerencia regional de Apurímac, 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Milagritos Leonor Rodríguez Rojas	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia en investigación	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Habilidades administrativas
Autora:	Silene Melani Morales Cruz
Procedencia:	Cotabambas Apurímac
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Cuestionario 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Gerencia sub regional de Cotabambas
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)



4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Habilidades administrativas	Habilidades técnicas	Como indica Arroyo (2017), está compuesta y comprendida el dominio de las distintas herramientas, así como el manejo de lenguaje y las habilidades que corresponde a la profesión que tiene una persona, de esa manera garantiza el trabajo y logra los ascensos laborales en las organizaciones. Las habilidades técnicas se trata los conocimientos y las experiencias especializadas que se requiere para realizar las actividades administrativas, en lo cual se incluye como los procesos, los procedimientos, uso de las herramientas y las técnicas.
Arroyo (2017) se trata de las habilidades técnicas, así como de las habilidades interpersonales, de la misma manera de las habilidades de conceptualización	Habilidades interpersonales	Como indica Arroyo (2017), estas habilidades están referidos de las habilidades que están enfocados en la eficiencia personal o grupal, con actitud de espíritu colaborador, la cortesía, la cooperación y comunicación efectiva, donde el personal realiza bajo el respeto de las distintas necesidades, de los valores y de los antecedentes de las personas que laboran con el propósito de obtener los objetivos comunes.
	Habilidades de conceptualización	Arroyo (2017), estas habilidades permiten de la manera holística de ver las distintas componentes de una organización, su cambio y su desarrollo de la organización, las habilidades conceptuales se tratan de coordinar e interpretar las ideas, los conceptos y las prácticas para analizar, así como planificar y predecir las actividades laborales del personal. Las habilidades conceptuales se tratan de analizar, así como también realizan lo que son diagnósticas de las situaciones complejas de la realidad. Por tanto, se compone como es la planificación estratégica, capacidad de organizar, capacidad de estructurar, uso de juicio y la formulación de ideas.
Dimensiones de las variables:		

5. **Presentación de instrucciones para el juez**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **habilidades administrativas**, elaborado por Sileni Melani morales cruz en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Habilidades administrativas

Primera dimensión: **Habilidades técnicas**

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimientos	Las habilidades técnicas como los conocimientos le permiten desempeñar labores específicas dentro de su puesto de laboral.	4	4	4	
Experiencias especializadas	Con las habilidades técnicas especializadas se desempeña en las labores específicas.	4	4	4	
Procesos	Utiliza los procesos específicos para realizar las labores administrativas dentro de su	4	4	4	
Procedimientos	Siguen los procedimientos para desempeñar su función específica dentro de su área.	4	4	4	
Herramientas	Los conocimientos de informática como herramientas le permiten ejecutar tareas específicas.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Habilidades interpersonales**

Objetivos de la Dimensión: ítems

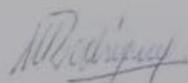
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia personal	Las habilidades interpersonales le ayudan de manera eficiencia y eficaz en las actividades laborales.	4	4	4	
Eficiencia grupal	En su área las habilidades interpersonales conforman un conjunto de comportamientos y hábitos eficaces para garantizar los resultados esperados.	4	4	4	
Espíritu colaborador	Con otros servidores muestras el espíritu de colaborador para mantener las buenas relaciones laborales internas	4	4	4	

Cortesía	Con los directivos y con compañeros de la institución practicas una comunicación de manera cortes.	4	4	4	
Cooperación	Tus cualidades y las competencias interpersonales resuelven de manera colectivamente en los trabajos encargados.	4	4	4	
Comunicación efectiva	Mantiene comunicación efectiva con jefe inmediato para prevenir y resuelve problemas.	4	4	4	

Tercera dimensión: **Habilidades conceptuales**

Objetivos de la Dimensión: ítems

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación estratégica	Las habilidades conceptuales adquiridas en las capacitaciones le permiten planificar de manera estratégica las actividades labores.	4	4	4	
Capacidad de organizar	Con las capacidades que tiene en organizar los trabajos alcanza las metas y las prioridades de su área.	4	4	4	
Capacidad de estructurar	Con las habilidades conceptuales ordena las labores administrativas dentro de ámbito laboral.	4	4	4	
Uso de juicio	Realiza de manera permanente en su actividad laboral el uso de juicio del trabajo asumido.	4	4	4	
Formulación de ideas	En su actividad laboral formula ideas nuevas para desempeñar con eficiencia.	4	4	4	
	Las nuevas actividades laborales formuladas permiten desempeñar con eficiencia los trabajos.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende

SILENI MELANI MORALES CRUZ



Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Agregar foto

Eliminar foto



Documento

Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

Solicitar Incorporación

Reconsideración

Apelación



Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 03/07/2023