



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Percepción de toma de decisiones, solución de conflictos y calidad
de servicio en usuarios de Red - Región - Callao, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Ames Coca, Martha Alicia (orcid.org/0000-0002-3164-8032)

ASESORES:

Dra. Neyra Huamani, Lidia (orcid.org/0000-0001-6261-2190)

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis hijos Alfredo y Américo,
Quienes son el motivo para
alcanzar mis metas.

Agradecimiento

A Dios por sostenerme en
Cada paso de mi vida.

A mi amiga Teresa, por su
Apoyo incondicional.

A nuestra casa de estudios
y maestros por la oportunidad
de llegar a la culminación
de nuestro anhelo profesional

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de anexos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. PROPUESTA	43
REFERENCIAS	48
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de la Toma de decisiones en en usuarios de red - Región Callao, 2023	23
Tabla 2 Niveles de Solución de conflictos en usuarios de red - Región Callao, 2023	23
Tabla 3 Niveles en calidad de servicio en usuarios de red - Región Callao, 2023	24
Tabla 4 Correlación de orden entre percepción de toma de decisiones, solución de conflictos y calidad de servicio en usuarios red-Región Callao, 2023	25
Tabla 5 Correlación entre percepción de toma de decisiones, solución de conflictos y tangibilidad de la calidad del servicio en usuarios de red - Región Callao, 2023	26
Tabla 6 Correlación entre percepción de toma de decisiones, solución de conflictos y fiabilidad de la calidad del servicio en usuarios red - Región Callao, 2023	27
Tabla 7 Correlación entre percepción de toma de decisiones, solución de conflictos y capacidad de respuesta de la calidad del servicio en usuarios red–Región Callao, 2023	28
Tabla 8 Correlación entre percepción de toma de decisiones, solución de conflictos y seguridad de la calidad del servicio en usuarios red - Región Callao, 2023	29
Tabla 9 Correlación entre percepción de toma de decisiones, solución de conflictos y empatía en la calidad del servicio en usuarios red - Región Callao, 2023	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Niveles de la Toma de decisiones en usuarios de red - Región Callao, 2023	118
Figura 2 Niveles de solución de conflictos en usuarios de red - Región Callao, 2023	118
Figura 3 Niveles de calidad de servicio en usuarios de red - Región Callao, 2023	119

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de variables: Toma de decisiones	53
Anexo 2 Matriz de Operacionalización de variable: Solución de conflictos	54
Anexo 3 Matriz de Operacionalización de variable: Calidad de servicio	55
Anexo 4 Matriz de consistencia	56
Anexo 5 Cuestionario de toma de decisiones	58
Anexo 6 Cuestionario de manejo de conflictos	61
Anexo 7 Cuestionario SERVQUAL	65
Anexo 8 Permiso de autorización de toma de recojo de información	66
Anexo 9 Validación de juicio de expertos	67
Anexo 10 Reporte de turnitin	116
Anexo 11 Fiabilidad de instrumentos	117
Anexo 12 Gráficos por niveles	118
Anexo 13 Resumen de correlaciones de las variables y dimensiones del estudio	120
Anexo 14 Fórmula estadística para muestra	121

Resumen

El presente estudio propuso como objetivo general determinar la relación entre percepción de toma de decisiones, solución de conflictos y calidad de servicio en usuarios red-Región Callao, 2023. La toma de decisiones consideró la propuesta de Janis y Mann desde los patrones de comportamiento vigilancia, hipervigilancia, evitación defensiva y autoconfianza. Thomas y Kilmann con el inventario de manejo de conflictos a través del rol competidor, negociador, colaborador, conciliador, evasivo y en calidad de servicio el modelo SERVQUAL de Parasuraman, et al, basado en elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La investigación fue tipo básica, correlacional de diseño no experimental, la población fue 243, muestra 174 usuarios de la red Región Callao, se aplicó el cuestionario de toma de decisiones de Melbourne, Inventario de manejo de conflictos y cuestionario SERVQUAL, la confiabilidad de instrumentos se obtuvo con el alfa de Cronbach.

El procesamiento de datos se realizó con el software estadístico SPSS y SAS para obtener la correlación de orden 0 y 1 en las tres variables. Se concluyó que existe una relación positiva alta de 0,991 entre toma de decisiones, solución de conflictos y calidad de servicio en usuarios red-Región Callao.

Palabras clave: Toma decisiones, conflictos, calidad de servicio.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between perceived decision-making, conflict resolution and quality of service in network users in the Callao Region, 2023. Decision-making considered Janis and Mann's proposal from the behavioral patterns of vigilance, hypervigilance, defensive avoidance and self-confidence. Thomas and Kilmann with the inventory of conflict management through the roles of competitor, negotiator, collaborator, conciliator, avoidant, and in-service quality the SERVQUAL model of Parasuraman, et al, based on tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. The research was basic, correlational, non-experimental design, the population was 243, sample 174 users of the Callao Region network, the Melbourne decision making questionnaire, Conflict Management Inventory and SERVQUAL questionnaire were applied, the reliability of instruments was obtained with Cronbach's alpha.

Data processing was performed with SPSS and SAS statistical software to obtain the correlation of order 0 and 1 in the three variables. It was concluded that there is a high positive relationship of 0.991 between decision making, conflict resolution and quality of service in network users in the Callao Region.

Keywords: Decision-making, conflicts, quality of service.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NEYRA HUAMANI LIDIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción de toma de decisiones, solución de conflictos y calidad de servicio en usuarios de Red - Región - Callao, 2023.", cuyo autor es AMES COCA MARTHA ALICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NEYRA HUAMANI LIDIA DNI: 10091682 ORCID: 0000-0001-6261-2190	Firmado electrónicamente por: LNEYRAH el 02-08- 2023 18:55:56

Código documento Trilce: TRI - 0637760