



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS – MBA**

Habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de  
vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Br. Mayra Estefany Atúncar Andía (ORCID 0000-0003-4921-1741)

**ASESOR:**

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID 0000-0001-8910-222X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**Lima - Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

Dedicado a mis padres, mi familia y todos aquellos que han recorrido este camino conmigo, por su apoyo incondicional, quienes han sido base sólida para mi formación personal y como profesional, creando en mí persona un deseo de superación.

## **Agradecimiento**

Ante todo le agradezco a Dios, por estar presente siempre en mi vida, por ser mi guía en cada paso que doy, a todas las personas que han colaboraron en la realización de la presente investigación.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

### Declaración de autenticidad

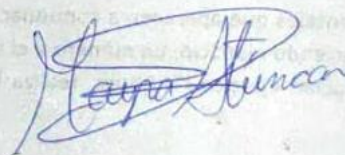
Yo, Mayra Estefany Atúncar Andía, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Administración de Negocios- MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, 2020", en 80 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de julio de 2020

Mayra Estefany Atúncar Andía



## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	16
<b>2.1 Tipo y diseño de investigación</b>	16
<b>2.2. Variables y operacionalización</b>	17
<b>2.3. Población, muestra y muestro</b>	19
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	20
<b>2.5 Procedimiento</b>	22
<b>2.6 Método de análisis de información</b>	22
<b>2.7 Aspectos éticos</b>	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	37
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones	42
Referencias	43
Anexos	50
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	54
Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos	58
Anexo 4: Prueba de confiabilidad del instrumento	70

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables .....	19
Tabla 2 Propósito de la aplicación de instrumentos y técnicas .....	20
Tabla 3 Expertos que validaron el instrumento que mide ambas variables.....	21
Tabla 4 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de Habilidades Gerenciales .....	21
Tabla 5 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de Gestión Administrativa .....	21
Tabla 6 Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach.....	21
Tabla 7 Rangos de correlación .....	22
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la variable habilidades gerenciales .....	23
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades técnicas .....	24
Tabla 10 Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades humanas .....	25
Tabla 11. Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades conceptuales .....	26
Tabla 12. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa.....	27
Tabla 13. Distribución de frecuencia de la dimensión planeación .....	28
Tabla 14. Distribución de frecuencia de la dimensión organización.....	29
Tabla 15. Distribución de frecuencia de la dimensión dirección .....	30
Tabla 16. Distribución de frecuencias de la dimensión control .....	31
Tabla 17. Información inferencial de la hipótesis general.....	32
Tabla 18. Información inferencial de la hipótesis específica 1 .....	33
Tabla 19. Información inferencial de la hipótesis específica 2 .....	34
Tabla 20. Información inferencial de la hipótesis específica 3 .....	35
Tabla 21. Información inferencial de la hipótesis específica 4 .....	36

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de barras de la variable habilidades gerenciales.....	23
Figura 2. Diagrama de barras de la dimensión habilidades técnicas .....	24
Figura 3. Diagrama de barras de la dimensión habilidades humanas.....	25
Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión habilidades conceptuales .....	26
Figura 5. Diagrama de barras de la variable gestión administrativa .....	27
Figura 6. Diagrama de barras de la dimensión planeación.....	28
Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión organización .....	29
Figura 8. Diagrama de barras de la dimensión dirección .....	30
Figura 9. Diagrama de barras de la dimensión control.....	31



## Resumen

El trabajo de investigación titulado “Habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Desde el aspecto metodológico, fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, un método hipotético deductivo, con diseño no experimental y nivel correlacional. Por otra parte, la población estuvo conformado por 52 administrativos de una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes y la muestra fue de 46 personal administrativos. De acuerdo con los resultados, se determinó que las habilidades gerenciales de la empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, según el 65,2% de los empleados administrativos, se encuentran en un nivel medio, el 32,6% señalaron que se encuentra en un nivel alto y el 2,2% se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, se concluye que las habilidades gerenciales se relacionan con gestión administrativa siendo el grado de correlación ( $r = 0,909$ ) lo cual resulto siendo de nivel muy alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ .

**Palabras clave:** Gestión, habilidades gerenciales, planeación, control, dirección.

## **Abstract**

The research work entitled "Management skills and administrative management in a company of Vehicles, Service and Sale of Auto Parts, 2020" aimed to determine the relationship between managerial skills and administrative management in a company of vehicles, service and sale of auto parts, 2020. From the methodological aspect, it was basic, with a quantitative approach, a hypothetical deductive method, with a non-experimental design and a correlational level. According to the results, it can be seen that the managerial skills of the company of Vehicles, Service and Auto Parts Sales, according to 65.2% of administrative employees, are at a medium level, 32.6% indicated that it is at a high level and 2.2% is at a low level. Likewise, it is concluded that managerial skills are related to administrative management, the degree of correlation ( $r = 0.909$ ) is of a very high level and  $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** Management, managerial skills, planning, control, direction

## **I. Introducción**

A nivel internacional, se ha evidenciado que algunas organizaciones perduran en el tiempo mientras que algunas desaparecen, hecho que posiblemente se deba a las habilidades gerenciales de los emprendedores; en tal sentido se analizaron los empresarios de algunos Municipios de Colombia, respecto al tiempo que perduran sus empresas, evidenciando que no cuentan con los conocimientos básicos para desarrollar las habilidades gerenciales, indicaron que al presentarse incidencias, toman decisiones sin informarse suficientemente con el fin de seleccionar la mejor opción posible; por lo que deciden de manera arbitraria o en base a su experiencia (López, Parra y Rubio, 2019, p.10).

Además, las pymes del sector manufacturero de Manabí en su gestión administrativa no tienen una aplicación total en el 100%, lo que evidencia que los modelos de gestión administrativa tradicionales generan informalidad en sus procesos, aun destacando que se trata de empresas formales. El problema de gestión administrativa en las empresas de sector manufacturero ha generado que el 15% no controlen sus ratios de rentabilidad sobre el patrimonio, por el contrario, es controlado y evaluado solo por el 3.40%. El 52.11% de las empresas no tienen una cultura de gestión permanente sobre el control y evaluación de la ratio de endeudamiento a corto plazo. Además, la informalidad de los procesos ha generado pérdidas y retrasos significativos (Solís e Hidalgo, 2019 p.62). La falta de liderazgo en los gerentes de una empresa en Colombia genera que su sistema de gestión presente fallas, donde se han tomado decisiones o aplicado estrategias bajo concepciones propias y no seguidas de un proceso metodológico que les permita obtener éxito en lo implementado (Botero, 2017, p.273).

A nivel nacional, en la empresa Chicken King de Trujillo, se perciben debilidades en cuanto a las habilidades directivas de los jefes, quienes adoptan una postura vertical y de distancia para con los colaboradores, quienes, a su vez, se encuentran insatisfechos y desganados para realizar sus labores; esto, se refleja en la alta rotación del personal, pues como el clima laboral no es agradable, optan por buscar mejores opciones de trabajo; mientras que, los colaboradores que permanecen en la empresa, lo hacen por necesidad de trabajo y, además, realizan su trabajo por presión y no por convicción y, por tanto, tampoco lo disfrutan; esto demuestra que es necesaria una intervención urgente, en el proceso de gestión del talento humano de la empresa; por esta razón, se considera de importancia

realizar esta investigación sobre las habilidades directivas y la satisfacción en el trabajo del personal de la empresa Chicken King de Trujillo (Moreno y Wong, 2019, p.9). El uso de las Tics es de gran importancia para cualquier tipo de empresa u organización; sin embargo, en la institución Innova Schools de San Juan de Lurigancho y Ate se evidenció un problema sobre la utilización de dichos recursos, lo que hace necesaria la implementación de una buena gestión administrativa que impulse este tipo de recurso por medio de estrategias y herramientas (Farroñay y Ancaya, 2016, p.33).

En cuanto al nivel local, el problema que tiene la empresa Centro Diesel Perú S.A es la falta de gestión administrativa, ya que no cuenta con un personal que esté preparado para liderar y suelen realizar llamados de atención en público lo que genera descontento en los trabajadores y falta de compromiso. De igual forma no existe una cultura empresarial donde se logre encaminar las actividades al éxito de la empresa; asimismo, realizar compromisos y no cumplirlo, origina que los trabajadores terminen el contrato laboral para ir en búsqueda de mejora salarial. Además, no establecen un buen canal de comunicación entre áreas, ni aplican estrategias para que los procesos sean más fluidos; por último, el personal, aunque tiene conocimientos, se ha observado la necesidad de cursos de actualización para aumentar su desarrollo y productividad en el trabajo, falta una política de inspección, de control y registro donde el encargado pueda dirigir de forma adecuada a su equipo de trabajo.

Para sustentar el presente trabajo de investigación se presentaron algunos antecedentes a nivel internacional Popescu, Avram y Popescu (2020) en su artículo titulado *The Role of Managerial Skills in the Sustainable Development of SMEs in Mehedinti County, Romania*. Tuvo como objetivo general determinar el papel de habilidades gerenciales en el desarrollo sostenible de pequeñas y medianas empresas, enfocadas en autoconciencia, inteligencia emocional y habilidades interpersonales de los empresarios. La metodología empleada fue cuantitativa, básica, no experimental y método deductivo. Su población estuvo conformada por 362 empresarios en Mehedinti, i County, Rumania y la muestra fue de 280 empresarios con un muestreo no probabilístico. Los datos fueron recolectados usando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los hallazgos conllevaron a concluir que las habilidades gerenciales incluyen una comunicación eficiente y una buena relación con todas las personas, desde todos los campos, según los resultados obtenidos el 70% de los empresarios encuestados manifestaron que las

habilidades gerenciales tienen relación con la planeación de las empresas. Por otra parte, influye para que allá una buena relación entre jefe y empleado.

López, Parra, y Rubio (2019) en su artículo titulado *Habilidades gerenciales y su relación con la perdurabilidad de las empresas*. Tuvo como objetivo general analizar las habilidades gerenciales de los emprendedores en relación con la perdurabilidad de sus empresas. Asimismo, la metodología utilizada fue básica, cualitativa, no experimental y método inductivo. Asimismo, la población estuvo constituido por 6 empresarios de 2 regiones de Colombia Florencia (Caquetá) y Ibagué (Tolima) y la muestra fue igual a la población con un muestreo censal. Además, la técnica para recolectar datos empleada fue la entrevista y el cuestionario como instrumento. Llegaron a las conclusiones de que las habilidades gerenciales de emprendedores con empresas perdurables tienen el hábito de informar a su personal respecto a las metas, misión y visión de la organización. Además, concluyó que desarrollar tales habilidades de gerencia permitió cumplir los objetivos planteados. El presente artículo científico se relaciona con el estudio ya que presenta una de las variables de interés, expresando que las habilidades gerenciales son estrategias que los buenos líderes emplean en su empresa.

Por otra parte, Balla y López (2018) en su tesis titulada *El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador*. Tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en el Ecuador. En cuanto al método de investigación, fue deductivo, cualitativa, de tipo básica y no experimental. Además, su población estuvo conformada por 12 gerentes de empresas de Ecuador y la muestra fue igual a la población, presentando un muestreo censal. Con respecto a la técnica para recolectar la información, se empleó la observación y como instrumento la guía de observación. Se concluyó que la gestión administrativa se basa en los conocimientos y técnicas de los empleados competentes para el desarrollo y desempeño en el cargo asignado, con el fin de que la empresa sea más productiva. Asimismo, la gestión administrativa es un proceso que se realiza en las empresas para tener un mejor desarrollo en las funciones diarias, se vincula con el trabajo de investigación ya que describe los pasos para realizar una mejor gestión.

Asimismo, Mendoza (2017) en su artículo titulado *Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad*

*de Manta, Ecuador*. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador. Asimismo, la metodología empleada fue cuantitativa, de tipo básica y diseño no experimental. Con respecto a la población se conformó de 17 empleados de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta y la muestra fue de 15 empleados. Además, se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para recoger la información. Se concluyó que existe relación positiva y fuerte ( $Rho= 0.843$ ) entre la gestión administrativa y la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. Además, la problemática de la gestión afectó no solo el plan estratégico sino también los procesos, productos y servicios.

Shamsi (2017) en su artículo titulado *Relationship between Knowledge Management and Managerial Skills: The Role of Creative Thinking*. Su objetivo principal fue determinar la relación entre habilidades gerenciales y gestión del conocimiento mediado por el pensamiento creativo. Además, el método del estudio fue deductivo, cuantitativo, de tipo aplicada y su diseño fue no experimental. Asimismo, la población se conformó de 370 gerentes de Sfahan escuelas secundarias y la muestra por 185 gerentes. En cuanto a la técnica para recopilar la información se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los hallazgos mediante el coeficiente de correlación permitieron concluir que existe relación ( $r =0,84$ ) entre habilidad gerencial y la gestión del conocimiento. Además, según el 71,2% de los encuestados manifestaron que, para desarrollar las habilidades de los gerentes, se deben realizar cursos de capacitación.

Con respecto al nivel nacional, cabe mencionar el estudio de Isuiza (2019) en su tesis titulada *Propuesta metodológica de habilidades gerenciales para la mejora de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Morales, 2018*. Tuvo como objetivo principal diseñar una propuesta metodológica de habilidades gerenciales para la mejora de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Morales, 2018. Asimismo, la metodología empleada fue de cuantitativa, de tipo básica y el diseño fue no experimental y método inductivo. La población fue de 60 colaboradores administrativos del Distrito Municipal de Morales y tuvo un muestreo no probabilístico. Con relación a la técnica, fue utilizada la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se llegó a las conclusiones de que para el 48% de los encuestados, el personal directivo y la jefatura de cada área no han demostrado contar con habilidad gerenciales en el ámbito personal, interpersonal ni grupal;

habitualmente juzgan sin tener conocimiento de las causas que generan las incidencias, predominando un liderazgo autoritario sin integrar al equipo de trabajo.

Fuentes, García y Alza (2019) en su artículo titulado *Habilidades gerenciales y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de un hospital*. El objetivo general fue analizar la relación de las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de un hospital. Empleó una metodología de tipo básica, cuantitativa y su diseño fue no experimental. Además, estuvo conformada por una población de 12 trabajadores de la gerencia del hospital y la muestra fue igual a la población utilizando un muestreo censal. Asimismo, la encuesta y el cuestionario fueron utilizados como técnica e instrumento para recopilar la información, respectivamente. Concluyendo que existe una correlación directa entre las habilidades gerenciales y el desarrollo del personal; además, se debe tomar en cuenta que los jefes que tengan liderazgo harán posible que el personal desarrolle y ejecute mucho mejor sus actividades y desarrollen mayor conocimiento y esfuerzo, para cumplir con los objetivos de la empresa. Por lo tanto, los gerentes deben tener la capacidad de liderar efectivamente.

Teniendo en cuenta a Riffo (2019) en su artículo titulado *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. Tuvo el objetivo general de determinar la influencia de la gestión administrativa sobre los procesos de calidad. En cuanto a la metodología fue cuantitativa, de tipo básica, método deductivo y el diseño fue no experimental. Además, la población estuvo conformada por 80 empleados de centros educativos de chorrillo y la muestra fue de 60 empleados. Asimismo, los datos fueron recopilados mediante la encuesta y el cuestionario. Sus hallazgos concluyeron que el 70% de los empleados manifestaron que la gestión administrativa tiene influencia en los procesos de calidad. El director encargado de los centros educativos es quien se responsabilizará de que la gestión administrativa marche intachable. Por lo tanto, el estudio se relaciona al tema a investigar y demuestra que el personal encargado de la empresa es el responsable que, de dar las órdenes, además de las pautas para que se realice una buena gestión. El personal directivo es el principal responsable y encargado de la gestión administrativa en los centros escolares de Chorrillos.

Yucra (2018) en su artículo titulado *Presupuesto participativo y gestión administrativa de los trabajadores en la Municipalidad Provincial De Mariscal Nieto, año*

2017. Tuvo el objetivo de determinar la relación entre el presupuesto participativo con la gestión administrativa de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua en el año 2017. Además, la metodología fue de enfoque cualitativo, de tipo básica y diseño no experimental. La población fue de 239 trabajadores de la Municipalidad Provincial De Mariscal Nieto y la muestra fue de 100 empleados. Respecto a los datos, estos fueron obtenidos mediante la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los hallazgos permitieron concluir que hay relación entre las variables presupuesto participativo y gestión administrativa, la cual fue altamente significativa ( $0,000 < 0,01$ ). Asimismo, el coeficiente de contingencia arrojó un valor de 0,610.

Aparicio y Medina (2015) en su tesis titulada *Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: Un análisis comparativo*. Su objetivo general fue determinar cuáles son las habilidades gerenciales que los expertos en RR.HH. y decisores de las empresas en el Perú consideran importantes. La metodología empleada se basó en el método inductivo, fue básica, con un enfoque mixto y su diseño fue no experimental. Asimismo, la población estuvo conformada por 52 gerentes y RR. HH de medianas empresas en el sector empresarial, la muestra fue igual a la población. En cuanto a la técnica para recopilar la información se utilizó la entrevista y el cuestionario como instrumento. Concluyeron que el 68% de los encuestados mencionaron que el liderazgo es una de las habilidades de mayor importancia en la actividad gerencial; por otra parte, no se hallaron diferencias con significancia estadística respecto a las habilidades que las empresas consideran claves para los puestos gerenciales. Además, motivar es una de las habilidades que representa una mejora para la empresa; de hecho, el 45% de los ejecutivos consideraron que motivar es una habilidad de gran relevancia para los cargos de gerente general.

Las habilidades gerenciales presentan unas teorías que las sustentan entre ellas se mencionaran: **La teoría doctrina científica**, del ingeniero Fayol finalizando el siglo XIX, se creó con la finalidad de constituir un buen proceso administrativo, para ello hay que planear, organizar, tener una dirección de lo que se va a realizar y a donde se quiere ir; además, de coordinar y controlar. La organización es lo más importante, según el pionero Fayol, ya que fue el más desarrollado. Asimismo, puso en práctica sus conocimientos para profundizar y enseñar cómo se debe organizar para tener una buena administración. Por otro lado, se puede decir que son las pautas de medidas y guía de las cualidades. Es el sustento para la gerencia de las organizaciones, los directores son quienes ejercen la manera de cómo



organizar y dirigir junto con sus empleados. Las medidas empleadas por los gerentes combaten la irracionalidad que afecta de alguna medida a la productividad. Esta teoría será aplicada con la finalidad de que los empleados tengan un poco más de conciencia y sepan que mientras más proactivo, eficaz y productivo sea en su área de trabajo mejor serán sus incentivos, además, se podrán sentir seguro de que no perderán su puesto de trabajo (Núñez, Bravo, Cruz e Hinostroza, 2018, p.771; Cadena, 2017, p.211; Arévalo, 2015, p.148).

**La teoría de la administración científica**, se creó con el fin de que en las organizaciones aumentaran su producción; de esta manera, los trabajadores y dueños se sintieran seguros, ya que su bienestar se iba a elevar. Para que esta teoría tuviera más firmeza Taylor relata sobre la teoría de la administración de iniciativa e incentivo, que estaba por culminarse a finales del siglo XIX; trataba y expresaba que para que el empleado se esfuerce debe recibir alguna motivación e incentivos por parte del patrono. Taylor, fue quien dio las pautas para que los trabajos se realizaran eficazmente; con un rendimiento sistemático y natural; además, que no hubiera rivalidad entre el empleado y el jefe, sino que laboraran en armonía, para rendir en sus puestos y gozar de los beneficios. La forma de aumentar la productividad en las empresas era que los empleados tuvieran una eficiencia adecuada para realizar sus labores, fue por ello que decidieron aumentar la eficiencia. Esta teoría será aplicada con la finalidad de que los empleados tengan un poco más de conciencia y sepan que mientras más proactivo, eficaz y productivo sea en su área de trabajo mejor serán sus incentivos, además, se podrán sentir seguro de que no perderán su puesto de trabajo (Cadena, 2017, p.215; Cárdenas, 2016, p.101; Hernández, 2014, p.40).

**Teoría del aprendizaje social**, a mediados de los 70 comenzó a desplegar de una forma muy clara la teoría del aprendizaje social y las teorías cognitivas sociales, lo realizó con jóvenes que tienen bastantes riesgos, focalizándose en lo social tanto el proceso de aprendizaje y cognitivo de los jóvenes. Cuando hablamos de aprendizaje es que permanece en los cambios según la capacidad humana. Uno de los elementos que ha ayudado a las personas para que su habilidad sea exitosa y se pueda desarrollar constantemente es la teoría del aprendizaje social, ya que tiene la habilidad y el conocimiento de poder combinar las oportunidades, las prácticas y así poder aplicarlo junto con el comportamiento visible. Al aplicar la teoría del aprendizaje social se aprende bidireccionalmente, pues se aprende del entorno y el entorno aprende, se adapta y presenta cambios (Uribe, 2017, p.31; Whetten y Cameron, 2012, p.101)

En cuanto a la **definición de la variable habilidades gerenciales**, estas se refieren al conocimiento y destrezas que el gerente o director de las empresas deben tener para poder tener un buen control de las actividades a realizar, más aun, tener una buena dirección y gestión sobre la administración de la organización (López, Parra y Rubio, 2019, p.10). Las habilidades gerenciales se denominan como un factor muy valioso e importante dentro de las empresas, el desarrollo y la planificación conlleva a crear un espacio empresarial con mayor excelencia (Carhuancho, Sicheri, Nolzco y De la Torre, 2019, p.6). Asimismo, son los conocimientos y habilidades que deben poseer las personas para ocupar el puesto de un gerente con mayor eficiencia (García, Bomm y Molina, 2019, p.12).

Dentro de las **dimensiones de las habilidades gerenciales** se mencionan **habilidades técnicas**: Las habilidades técnicas envuelven las destrezas y el conocimiento en diferentes procedimientos, de forma que se puedan utilizar las técnicas referentes al puesto de trabajo. La adquisición de estas habilidades podría aprenderse al cursar en la universidad o a través de las experiencias de la vida (López, et al., 2019, p.11). Las habilidades técnicas se refieren a los conocimientos especializados que se desenvuelven en las áreas del saber (Carhuancho, et al., 2019, p.8). Además, las habilidades técnicas son de gran relevancia para los gerentes, pues los guía para que brinden con eficiencia los requerimientos solicitados en cada área (García, et al., 2017, p.12). Por otro lado, los **indicadores** son: 1) **Conocimiento de máquinas, equipos y herramientas**, el conocimiento es lo primordial para poder adquirir buenos resultados a la hora de ejecutar alguna actividad. Cuando se va a realizar actividades con cualquier maquinas o herramientas es importante tener el conocimiento suficiente para manipular dichas máquinas y herramientas (López, et al., 2019, p.11) y 2) **Uso de tecnologías**, el uso de la tecnología ha ayudado de manera directa a las personas, ya que ahorra tiempo y procesos al momento de realizar alguna actividad (Heinze, Olmedo y Andoney, 2017, p.151). 3) **Uso de manuales y procedimientos**, se debe tener para el control interno de las empresas, asimismo, es indispensable debido a que enseña paso a paso las instrucciones y procesos que se deben realizar al ejecutar alguna operación (Vergara, 2017, p.8).

**Habilidades humanas**: hacen énfasis a las interacciones que se realizan con las personas. Hay gerentes y directores de las empresas deben dialogar y guiar a los empleados que tienen a su cargo. Otros, deben atender a clientes y proveedores; de modo que deben desarrollar estas habilidades para una óptima relación (López, et al., 2019, p.11). Además,

manifiestan la capacidad que tienen los individuos para trabajar en conjunto y darles solución a problemáticas. Las habilidades humanas permiten que se aprenda a como dirigir, o interactuar ya sea con los clientes, proveedores o empleados (Carhuancho, et al., 2019, p.8). Las habilidades humanas son la capacidad que debe tener cada gerente y director de las empresas para ejercer su labor, animar a sus empleados para trabajar en conjunto (García, et al., 2017, p.12). Además, los **indicadores** son: 1) **Interactuar con las personas**, se refiere a entablar una conversación con una o más personas (Anna, 2019, p.5) y 2) **Motivar**, se refiere a la función del gerente como la persona que se encarga de llevar la dirección de la empresa y generar en el personal sentimientos positivos respecto a la labor que ejercen (López, et al., 2019, p.12).

**Habilidades conceptuales:** Estas habilidades tienen relación con la creación de ideas, además, generan nuevas definiciones a fin de dar soluciones a las problemáticas encontradas de manera exitosa. (López, et al., 2019, p.12). La habilidad conceptual aplica en la manera de enseñar de cómo crear o generar soluciones a circunstancias internas en las empresas, implica comprender y pensar oportunamente para aplicar los conocimientos. Carhuancho, et al., 2019, p.8). Asimismo, es la capacidad de confrontar situaciones abstractas y difíciles se refiere a la capacidad que tiene los individuos de comprender y dar soluciones a las circunstancias del entorno (García, et al., 2017, p.12). Cuyos **indicadores** son: 1) **Ideas**, se relaciona con la creatividad o representación mental que tiene los individuos, la manera de aplica y adquirir el intelecto (Pino, 2016, p.22). 2) **Situaciones** abstractas, las diferentes circunstancias que suceden en la empresa (García, et al., 2017, p.12). 3) **Resolución** de problemas, se refiere a la solución de las incidencias que puedan surgir (García, et al., 2017, p.12).

En cuanto a las teorías de la gestión administrativa, cabe mencionar la **teoría clásica de la administración** la cual inició en el año 1916 por Henri Fayol, con la creación de dicha teoría buscó mejorar al máximo la eficiencia, ubicando a la persona más idónea en determinado puesto idóneo, considerando especialmente la estructura organizacional y su funcionamiento normal. Manifestó que en las empresas se presentan ciertas funciones entre ellas se encuentran: la técnica comercial, financiera, de seguridad, administrativa y de contabilidad. Pero la más importante y la que debemos saber y estudiar a fondo es la administrativa, ya que nos enseña cómo se debe organizar, dirigir, coordinar y tener el control en una organización. Al aplicar esta teoría será de ejemplo y guía para que en la

empresa haya una buena eficiencia, para que se pueda realizar ello, se necesita que los empleados, conozcan a detalle los procesos y funciones de cómo se maneja la empresa. Además, deben saber cuál es su trabajo para que allá una productividad eficaz. (Barreno, 2019, p.61; Tóala, Álvarez, Osejos y Quiñonez, 2017, p.56; Cárdenas, 2016, p.99).

**Teoría de sistema** La teoría de sistema creada en 1968 por Ludwing Von Bertalanffy. Señalando que la empresa como sistema, se compone de diversas partes que se relacionan entre sí (subsistemas), donde cada tarea en particular incluye en el resto de las partes del sistema en general. Asimismo, intenta ser integradora, al contemplar que el sistema se define mediante elementos ordenados y que se interrelacionan para lograr un objetivo particular. Al aplicar la teoría de sistemas lograra que haya rendimientos superiores, lo que permitirá que los empleados alcancen los objetivos de manera eficiente, ya que lo primordial de esta teoría es que haya interrelación así producirá buenos resultados (Barreno, 2019, p.63; Díaz, Pereira y Suarez, 2018, p.340; Cárdenas, 2016, p.100).

**Teoría humanista** La teoría humanista fundada por Elton Mayo, sustenta que los grupos informales constituyen la organización humana, como resultado del comportamiento y actividades del contacto entre grupos y personas. Por otra parte, la teoría se desarrolla tomando en consideración el valor espiritual de la persona, la ética, la conciencia y lo individual. En las organizaciones y los enfoques cibernéticos, por mencionar algunos, aparecen entremezclados en las empresas nacionales como una masa uniforme que pretende garantizar con su aplicación resultados que fortalezcan las organizaciones. Esta teoría será aplicada para enseñar a los empleados que no solo es trabajar y ya, pues se toma en cuenta los valores, su ética y de allí ver quiénes pueden ser líderes en el mañana. Además, se puede visualizar como debe ser el comportamiento que debe tener cada líder (Díaz, Pereira y Suarez, 2018, p.342; Tóala, et. al, 2017, p.57; Tejada, 2015, p.35).

Respecto a la **definición de la segunda variable, gestión administrativa**, se refiere a la manera de cómo administrar, planear, organizar, dirigir y controlar. Estas funciones son fundamentales para el desarrollo y un buen funcionamiento en las empresas, ya que todas deben contar con dichos procesos (Mendoza, García, Delgado y Barreiro, 2018, p.222). Es decir, suele caracterizarse por vincular acciones para producir y distribuir los bienes y servicios de una organización. La gestión administrativa también se define como el procedimiento que realiza la persona para elaborar normas y estrategias para la producción

y distribución de los recursos (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016, p.15). Además, permite conocer las funciones dentro de las empresas y los procesos administrativos que se deben realizar para tener una buena directiva, enseña de qué manera se puede realizar una mejor producción, además de señalar como va a ser su distribución (Torres, 2019, p.19).

Dentro de las **dimensiones de la gestión administrativa** tenemos: **La planeación**, la cual consiste en conocer lo que se va a realizar con anticipación, hacia donde se debe dirigir la empresa para el logro de las metas u objetivos eficientemente; es decir determina las bases que guían la acción futura (Mendoza, et al., 2018, p. 228) El proceso de planeación se refiere a la consecución de metas u objetivos que quieren lograrse a futuro, así como las acciones generales a considerar para que estas metas se lleven a cabo (Marcó, et al., 2016, p.17). Asimismo, selecciona la misión y objetivo o meta, y define las acciones y estrategias para que se cumplan, lo cual requiere de una constante toma de decisiones. La empresa estudiada deberá realizar los procesos propuestos para mejorar su gestión administrativa, iniciando por la etapa principal que es la planeación (Torres 2019, p.19). Por lo tanto, es posible afirmar que se debe planificar cualquier suceso a realizar para obtener resultados eficaces. Además, los **indicadores** son: 1) **Anticipación**, la cual se refiere a llevar un paso a delante respecto a lo que debe realizarse en la organización en base a sus necesidades (Mendoza, et al., 2018, p.226). 2) **Objetivo**, se refiere a conocer el propósito para a conocer a fondo que es importante las metas y lograrlas (Díaz, 2015, p.432) 3) **Eficiencia**, se refiere a tener la disposición y la capacidad de cumplir correctamente con las funciones establecidas (Rojas y Valencia, 2017, p.8).

**La organización**, esta es el método empleado en la empresa para usar los recursos de manera equitativa y adecuada, tiene como objetivo establecer una relación directa entre el trabajo y el empleado (Mendoza, et al., 2018, p.229) La organización se refiere a la estructura que va a utilizarse para seguir estrictamente los objetivos que se han planeado (Marcó, et al., 2016, p.17). Es decir, los recursos humanos y materiales de las empresas deben ayudar para que los objetivos y metas se cumplan; la organización dentro de las empresas permite utilizar los recursos de manera adecuada (Torres 2019, p.19). Además, los **indicadores** son: 1) **Sistema**, es un conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo (Couto, 2019, p.122) 2) **Equilibrio**, es un punto de mucha referencia para las negociaciones dentro de las empresas, es de mucha importancia para los proveedores y trabajadores (Mazón, Villao y Serrano, 2017, p.16). 3) **Relación**

**entre trabajo y personal**, es un vínculo que existe entre el patrono y el empleador, el trabajador presta los servicios para recibir un beneficio a cambio (Vauro y Desiderio, 2015, p.295).

**La dirección** se emplea para conocer detalladamente hacia donde debe ir la organización para el logro de sus objetivos y cumplir sus planes (Mendoza, et al., 2018, p.229). En otras palabras, la dirección se refiere a la forma de como el individuo va a supervisar los objetivos plantados hasta lograrlo (Marcó, et al., 2016, p.230). Es necesaria la ayuda de los empleados, trabajando en conjunto se logrará los objetivos tanto institucionales como grupales e individuales (Torres 2019, p.19). Toda empresa debe realiza el proceso de dirección dentro de sus oficinas, por el cual es importante para nuestro estudio. La dirección permite conocer a detalle las decisiones que se deben tomar dentro de la empresa, además, recalca que debe tenerse conocimiento sobre las actividades que se deben realizar. Asimismo, se compone de los **indicadores**: 1) **Proceso**, Es un seguimiento de gestión que se realiza para obtener resultados (Bogdanski, Santana y Portillo, 2015, p.13) 2) **Dirigir**, es el procedimiento que se realiza para obtener los objetivos planeados (Mendoza, García, Delgado y Barreiro, 2018, p.210)

**El control**, tiene como función estudiar los resultados obtenidos con los que se espera cumplir cada objetivo y dar soluciones a problemáticas encontradas (Mendoza, et al., 2018, p.229). Además, permite verificar que las actividades y funciones a realizar se ejecuten de la mejor manera, obteniendo resultados eficaces y verificar si los resultaos que se lograron son los que se esperaban (Marcó, et al., 2016, p.230). Se deben examinar los procesos que se realizan tanto a nivel individual como grupal, para comprobar y garantizar el logro de las metas planteadas. (Torres 2019, p.19). A través del control es posible verificar que las actividades y funciones a realizar, se ejecuten de la mejor manera obteniendo resultados eficaces. Asimismo, sus **indicadores** son: 1) **Resultados esperados**, al realizar algún proceso o actividad se planifica o se evalúa la respuesta que quieres recibir de las mismas (Sousa y Marino, 2016, p.979). 2) **Resultados obtenidos**, es cuando se realiza con éxito alguna operación (Algarra y Romera, 2015, p.97) 3) **Buscar mejora.**, al realizar algún proceso se busca mejor de alguna u otra forma cualquier detalle que se presente, se espera inspeccionar constantemente las operaciones de los problemas (Revuelta, Ramírez y García, 2015, p.79).

Por otro lado, para el desarrollo del presente estudio, se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020? En cuanto a los problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la planeación en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020? 2) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020? 3) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020? 4) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020?

Además, la presente investigación se fundamenta en 6 teorías, las cuales representan la justificación teórica la primera, **doctrina administrativa**: construye buenos procedimientos administrativo, donde hace énfasis a la planeación, organización, coordinación y dirección, para tener una buena administración se debe llevar a cabo estos procesos, el gerente o director de la empresa es quienes ejercen el mayor cargo, por ello debe poner en práctica esto (Núñez, Bravo, Cruz e Hinostraza, 2018, p.776; Cadena, 2017, p.9; Arévalo, 2015, p.146). **Administración científica**: su función es dar soluciones a las problemáticas presentadas dentro de la empresa y crear productividad dentro de ella. Para ello, se debe trabajar eficazmente gestionando un rendimiento inaudito en los empleados, así la productividad se elevará y los empleos estarán seguros (Cadena, 2017, p.10; Cárdenas, 2016, p.96; Hernández, 2014, p.42). **Teoría del aprendizaje social**: El aprendizaje radica en una serie modificaciones de las capacidades humanas, con la particularidad de permanecer como parte de la persona. Este enfoque mezcla el conocimiento teórico con la práctica y las conductas observables, basándose en el trabajo conductual y cognoscitivo (Uribe, 2017, p.31; y Whetten y Cameron, 2012, p.13)

**Teoría clásica de la administración**: recopila individuos que tenga la capacidad de dirigir puestos de trabajo, sepan cómo gestionar y coordinar una empresa. Esta teoría trata de que en las áreas de trabajo las ocupen personas eficientes que tengan el manejo de la empresa. Asimismo, proyecta los principios generales que deberían regir la administración. (Barreno, 2019, p.61; Tóala, Álvarez, Osejos y Quiñonez, 2017 p.22; Cárdenas, 2016, p.98). **Teoría de sistema**: manifiesta la unión que deben tener los empleados dentro de la organización, es decir, intenta ser integradora, el sistema es el conjunto ordenado de

elementos que se interaccionan entre sí para el logro de determinado objetivo (Barreno, 2019, p.60; Díaz, Pereira y Suarez, 2018, p.344; Cárdenas, 2016, p.101). **Teoría humanista:** toma en cuenta la ética, y los valores de los individuos para garantizar con su aplicación resultados que fortalezcan las organizaciones (Díaz, Pereira y Suarez, 2018, p.337; Tóala, et. al, 2017, p.22; Tejada. 2015, p.37).

En cuanto a la justificación práctica, los aportes prácticos que de esta investigación contribuyen a la intención de determinar la relación que existe entre habilidades gerenciales y gestión administrativa dentro de una organización, donde se pueda expresar las problemáticas que se generan no solo en el ámbito administrativo sino también de forma general en la empresa. La justificación metodológica de la presente investigación se basa en dar respuesta a las problemáticas empresariales que se presentan en la toma de decisiones y demostrar cómo estas afectan en las operaciones logísticas; asimismo mediante técnicas e instrumentos validados se espera recolectar la información necesaria para cumplir con los objetivos.

Referente al objetivo general, se propuso determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Y los objetivos específicos: 1) Identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la planeación en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. 2) Identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. 3) Identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. 4) Identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. En cuanto a las hipótesis, la hipótesis general plantea como hipótesis alterna (Ha): existe relación entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020; y como hipótesis nula (Ho): existe relación entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

Y las hipótesis específicas: 1) (Ha) Existe relación entre las habilidades gerenciales y la planeación en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. (Ho) No existe relación entre las habilidades gerenciales y la planificación en una empresa de



vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. 2) (Ha) Existe relación entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. (Ho) No existe relación entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. 3) (Ha) Existe relación entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. (Ho) No existe relación entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. 4) (Ha) Existe relación entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. (Ho) No existe relación entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

El tipo de estudio básico, se define como aquél estudio en el que se recopilan datos del entorno real, con el fin de enriquecer los conocimientos existentes y suele orientarse a los hallazgos de nuevos conocimientos. Asimismo, analiza las teorías existentes para mejorar su constructo (Valderrama, 2015, p. 164; Carrasco, 2015, p.43). Bajo este concepto, la investigación en curso será de tipo básica, puesto que se basa en aspectos teóricos existentes, los cuales emplea en el contexto actual para analizarlos y complementarlos mediante los hallazgos que obtenga. Asimismo, se espera que sean de utilidad para estudios futuros.

El enfoque cuantitativo se relaciona principalmente a estudios en los que se emplea la estadística o análisis de forma numérica, para corroborar las hipótesis planteadas. Se recolectan los datos, se procesan y se analizan para llegar a conclusiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4; Hernández y Duarte, 2018, p.72). Las presentes definiciones reflejan el fundamento del enfoque cuantitativo, el cual será empleado en el presente estudio, siendo de utilidad y aporte para la evaluación y presentación de las hipótesis del estudio, las cuales serán comprobadas de manera estadística.

En cuanto al método hipotético deductivo, este tipo de método surge de una verdad que ya fue establecida como base general, para luego aplicarla a determinados casos y corroborar así su validez (Caballero, 2014, p. 83; Hernández y Duarte, 2018, p. 62). En tal sentido, este método es de gran utilidad, debido a que se desea observar de manera general la problemática e ir profundizando para que finalmente se presente una solución a dicho problema.

#### **Diseño de investigación**

Respecto al diseño no experimental, este se refiere a los estudios donde no se manipulan las variables, sino que ven en su forma original. En cuanto al corte transversal, este tiene como fin estudiar una o más variables en un mismo momento, o sea, al mismo tiempo y simultáneamente (Valderrama, 2015, p.178; Carrasco, 2015, p. 72). La presente investigación mantiene un diseño no experimental, ya que no se han manipulado las

variables y su corte es transversal debido a que la recolección de datos será llevada a cabo en un mismo momento.

Respecto al nivel correlacional, este se refiere a los estudios en los que se pretende analizar o evidenciar el grado o nivel de relación que pueda haber entre dos o más variables (Baas, Barceló y Herrera, 2012, p.47; Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93). Bajo estas premisas, el estudio será de nivel correlacional, puesto que se espera saber si hay relación o no entre las variables estudiadas.

## **2.2. Variables y operacionalización**

### **Variable 1: habilidades gerenciales**

#### **Definición conceptual**

Se refieren al conocimiento, habilidades y destrezas que el gerente o director de las empresas deben tener para poder tener un buen control de las actividades a realizar, más aun, tener una buena dirección y gestión sobre la administración de la organización (López, et al, 2019, p.10).

#### **Definición operacional**

La variable será medida a través de 3 dimensiones: 1) Habilidades técnicas, envuelven las destrezas y el conocimiento en diferentes procedimientos, de forma que se puedan utilizar las técnicas referentes al puesto de trabajo. La adquisición de estas habilidades podría aprenderse al cursar en la universidad o a través de las experiencias de la vida (López, et al., 2019, p. 11). Los indicadores son: Conocimiento de máquinas, equipos y herramientas, uso de manuales y procedimientos y uso de tecnologías.

2) Habilidades humanas, hacen énfasis a las interacciones que se realizan con las personas. Hay gerentes y directores de las empresas deben dialogar y guiar a los empleados que tienen a su cargo. Otros, deben atender a clientes y proveedores; de modo que deben desarrollar estas habilidades para una óptima relación (López, et al., 2019, p.11). Sus **indicadores** son: interactuar con las personas y motivar.

Y 3) Habilidades conceptuales, estas habilidades tienen relación con la creación de ideas, además, generan nuevas definiciones a fin de dar soluciones a las problemáticas

encontradas de manera exitosa. (López, et al., 2019, p.11) Sus **indicadores** son: ideas, situaciones abstractas y resolución de problemas.

## **Variable 2: gestión administrativa**

### **Definición conceptual**

Se refiere a la manera de cómo administrar, planear, organizar, dirigir y controlar. Estas funciones son fundamentales para el desarrollo y un buen funcionamiento en las empresas, ya que todas deben contar con dichos procesos (Mendoza, et al, 2018, p.222).

### **Definición operacional**

La variable será medida a través de 4 dimensiones: 1) Planeación, la cual consiste en conocer los que se va a realizar con anticipación, hacia donde se debe dirigir la empresa para el logro de las metas u objetivos eficientemente; es decir determina las bases que guían la acción futura (Mendoza, et al., 2018, p. 228) Sus **indicadores** son: Anticipación, objetivo y eficiencia.

2) Organización, esta es el método empleado en la empresa para usar los recursos de manera equitativa y adecuada, tiene como objetivo establecer una relación directa entre el trabajo y el empleado (Mendoza, et al., 2018, p. 229). Los **indicadores** son: Sistema, equilibrio y relación entre trabajo y personal.

3) Dirección, se emplea para conocer detalladamente hacia donde debe ir la organización para el logro de sus objetivos y cumplir sus planes (Mendoza, et al., 2018, p. 230). Se compone de los **indicadores**: proceso y dirigir.

4) Control, tiene como función estudiar los resultados obtenidos con los que se espera cumplir cada objetivo y dar soluciones a problemáticas encontradas (Mendoza, et al., 2018, p. 230). Sus **indicadores** son: Resultados esperados, resultados obtenidos y buscar mejora.

## Matriz de operacionalización

Tabla 1.  
*Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
<b>Habilidades Gerenciales</b>	Habilidades técnicas	Conocimiento de máquinas, equipos y herramientas.	<b>1-2</b>	Ordinal Tipo <b>Likert</b> 5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo.
		Uso de manuales y procedimientos	<b>3-4</b>	
		Uso de tecnologías	<b>5-6</b>	
	Habilidades humanas	Interactuar con las personas	<b>7-8</b>	
		Motivar	<b>9-10</b>	
	Habilidades conceptuales	Ideas	<b>11-12</b>	
	Situaciones abstractas	<b>13-14</b>		
	Resolución de problemas	<b>15-16</b>		
<b>Gestión Administrativa</b>	Planeación	Anticipación	<b>17-18</b>	Ordinal Tipo <b>Likert</b>
		Objetivo	<b>19-20</b>	
		Eficiencia	<b>21-22</b>	
	Organización	Sistema	<b>23-24</b>	5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo.
		Equilibrio	<b>25-26</b>	
		Relación entre trabajo y personal	<b>27-28</b>	
		Proceso	<b>29-30</b>	
	Dirección	Dirigir	<b>31-32</b>	
		Resultados esperados	<b>33-34</b>	
	Control	Resultados obtenidos	<b>35-36</b>	
Buscar mejora		<b>37-38</b>		

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Población, muestra y muestro

#### Población

La población hace referencia el grupo de estudio al cual se le aplicará el instrumento de recopilación de información sobre las variables (Valderrama, 2015, p. 182). La población fue de 52 administrativos de una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes.

#### Muestra y muestreo

La muestra es un conjunto más pequeño y representativo de la población, en algunos casos es la misma cantidad debido a que esta última es menor a 50 (Valderrama, 2015, p.184). El tamaño de la muestra fue de 46 administrativos de una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes. Además, el muestreo fue probabilístico simple empleando la fórmula:

$$n = \frac{NZ^2P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnica

La encuesta de una técnica muy utilizada a nivel mundial para el área de investigación, su utilidad radica en recolectar la información que opinan las personas acerca de un tema específico (Hernández y Duarte, 2018, p. 26; Martínez, 2012, p. 145).

### Instrumento

El cuestionario es un instrumento de gran utilidad, va formado por una cantidad de preguntas para conocer la opinión de las personas acerca de una problemática (Hernández et al. 2014, p. 217; Hernández y Duarte, 2018, p. 24).

Tabla 2.

*Propósito de la aplicación de instrumentos y técnicas*

Instrumento	Técnica	Propósito
El cuestionario	La técnica de recolección de datos para el presente estudio fue la encuesta	El propósito de emplear la encuesta y cuestionario se refleja en que harán posible recopilar la información necesaria para analizar las variables estudiadas. Además, se determinará su validez y confiabilidad para mayor consistencia de los datos

Fuente: Elaboración propia

### Validez

La validez hace referencia a la evaluación del instrumento que se aplicó. Mientras más válido sea el instrumento en su contenido, criterio y constructo, más representará la variable que medirá (Hernández, et al., 2014, p. 204).

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento que mide ambas variables

Nº	Expertos	Condición	Resultado
1	Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajo	Metodólogo	Aplicable
2	Mgtr. Natividad Orihuela Ríos	Temático	Aplicable
3	Mgtr. Gustavo Ernesto Zárate Ruiz	Temático	Aplicable

Fuente: elaboración propia

### Confiabilidad

La confiabilidad es establecida como la medición del instrumento que se va a aplicar, en este sentido se expresa como alfa de Cronbach (Valderrama, 2015, p. 229). De acuerdo con el autor, se utilizará la prueba estadística Alfa de Cronbach para determinar cuan fiables será el instrumento.

Tabla 4.

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de Habilidades Gerenciales*

Alpha de Cronbach	N de elementos/ítems
,890	16

Fuente: Software SPSS

Tabla 5.

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de Gestión Administrativa*

Alpha de Cronbach	N de elementos/ítems
,902	22

Fuente: Software SPSS

Tabla 6.

*Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach*

Coefficiente	Nivel
Coeficiente alfa > .9	Excelente
Coeficiente alfa > .8	Bueno
Coeficiente alfa > .7	Aceptable
Coeficiente alfa > .6	Cuestionable
Coeficiente alfa > .5	Pobre
Coeficiente alfa < .5	Inaceptable

Fuente: Betancourt y Caveides, 2018

## 2.5 Procedimiento

Se aplicará la encuesta a los trabajadores, los datos se registraron los datos en Excel y se insertarán en el programa SPSS. Finalmente, los datos se analizarán estadísticamente y los resultados se plasmarán en tablas y gráficos.

## 2.6 Método de análisis de información

El análisis de datos será realizado bajo estadísticos descriptivos e inferenciales, para evidenciar los resultados de dicha investigación (Valderrama, 2015, p. 229). Por lo tanto, empleando la estadística descriptiva e inferencial, se obtendrán los resultados y se representarán en diagramas de barras y distribución de frecuencias, que harán posible su visualización e interpretación.

### Análisis de la relación significativa

Tabla 7.

*Rangos de correlación*

<b><math>r = 1</math></b>	<b>Perfecta</b>
<b><math>0.8 &lt; r &lt; 0.1</math></b>	Muy alta
<b><math>0.6 &lt; r &lt; 0.8</math></b>	Alta
<b><math>0.4 &lt; r &lt; 0.6</math></b>	Moderada
<b><math>0.2 &lt; r &lt; 0.4</math></b>	Baja
<b><math>0 &lt; r &lt; 0.2</math></b>	Muy baja
<b><math>r = 0</math></b>	Nula

Fuente: Mondragón, 2015

## 2.7 Aspectos éticos

La investigación se realizó con información confiable y actualizada, respetando las bases éticas de la investigación y acorde con los lineamientos de la Universidad César Vallejo. Además, se garantizó el derecho de autor y para tal fin se emplearon los lineamientos APA, para citas y referencias. Asimismo, se acataron los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.



### III. Resultados

#### 3.1 Análisis descriptivos

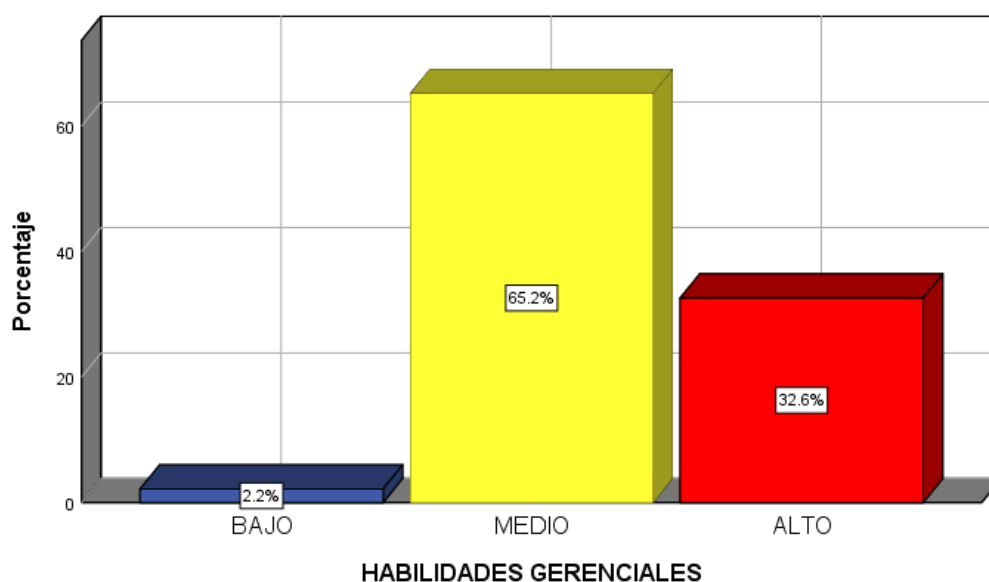
Variable habilidades gerenciales

Tabla 8.

*Distribución de frecuencia de la variable habilidades gerenciales*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,2
Medio	30	65,2
Alto	15	32,6
Total	46	100,0

Fuente SPSS



*Figura 1.* Diagrama de barras de la variable habilidades gerenciales

#### Interpretación

En la tabla 8 y figura 1 se puede evidenciar que las habilidades gerenciales de la empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, según el 65,2% de los empleados administrativos, se encuentran en un nivel medio, el 32,6% señalaron que se encuentra en un nivel alto y el 2,2% se encuentra en un nivel bajo.

## Dimensión: Habilidades técnicas

Tabla 9.

*Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades técnicas*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,2
Medio	19	41,3
Alto	26	56,5
Total	46	100,0

Fuente SPSS

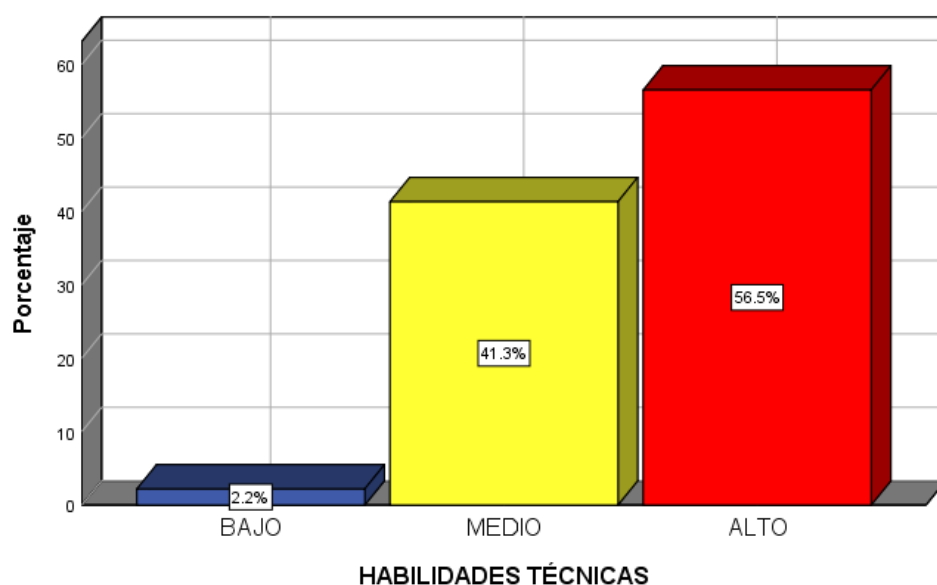


Figura 2. Diagrama de barras de la dimensión habilidades técnicas

### Interpretación

En la tabla 9 y figura 2 se puede evidenciar que las habilidades técnicas de la empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, según el 56,5% de los empleados administrativos se encuentran en un nivel alto, mientras en 41,3% señalaron que se encuentra en un nivel medio y el 2,2% se encuentra en un nivel bajo.

**Dimensión:** Habilidades humanas

Tabla 10.

*Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades humanas*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,2
Medio	33	71,7
Alto	12	26,1
Total	46	100,0

Fuente SPSS

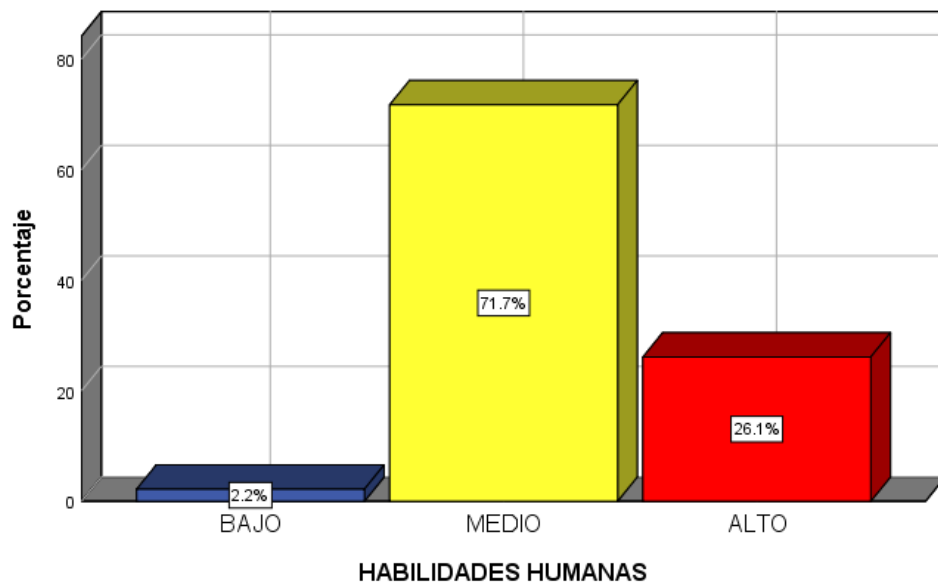


Figura 3. Diagrama de barras de la dimensión habilidades humanas

**Interpretación**

En la tabla 10 y figura 3 se puede evidenciar que las habilidades humanas de la empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, según el 71,7% de los empleados administrativos se encuentran en un nivel medio, mientras en 26,1% señalaron que se encuentra en un nivel alto y el 2,2% indico que se encuentra en un nivel bajo.

## Dimensión: Habilidades conceptuales

Tabla 11.

*Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades conceptuales*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,2
Medio	28	60,9
Alto	17	37,0
Total	46	100,0

Fuente SPSS

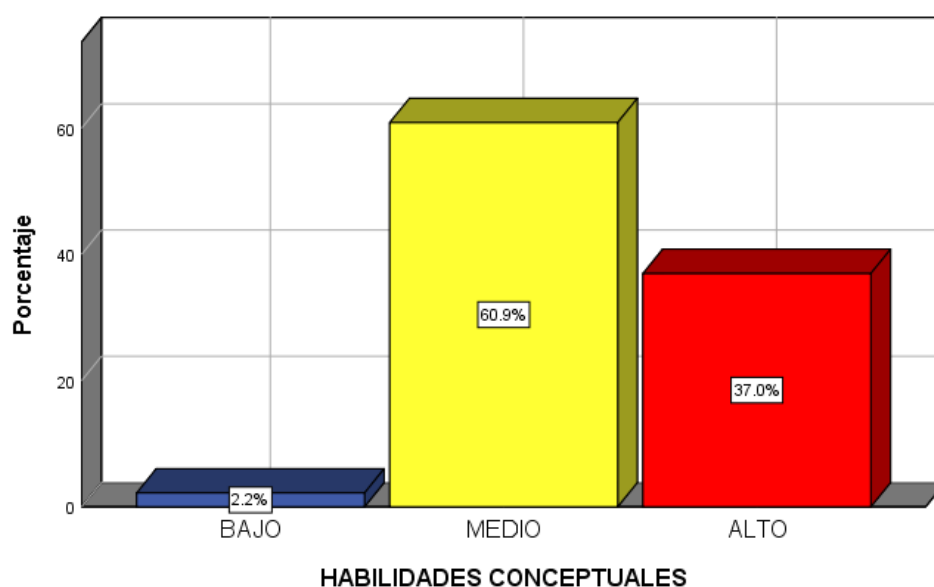


Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión habilidades conceptuales

### Interpretación

En la tabla 11 y figura 4 se puede evidenciar que las habilidades conceptuales de la empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, según el 60,9% de los empleados administrativos se encuentran en un nivel medio, mientras en 37,0% señalaron que se encuentra en un nivel alto y el 2,2% se encuentra en un nivel bajo.

**Variable:** Gestión administrativa

Tabla 12.

*Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,2
Medio	30	65,2
Alto	15	32,6
Total	46	100,0

Fuente SPSS

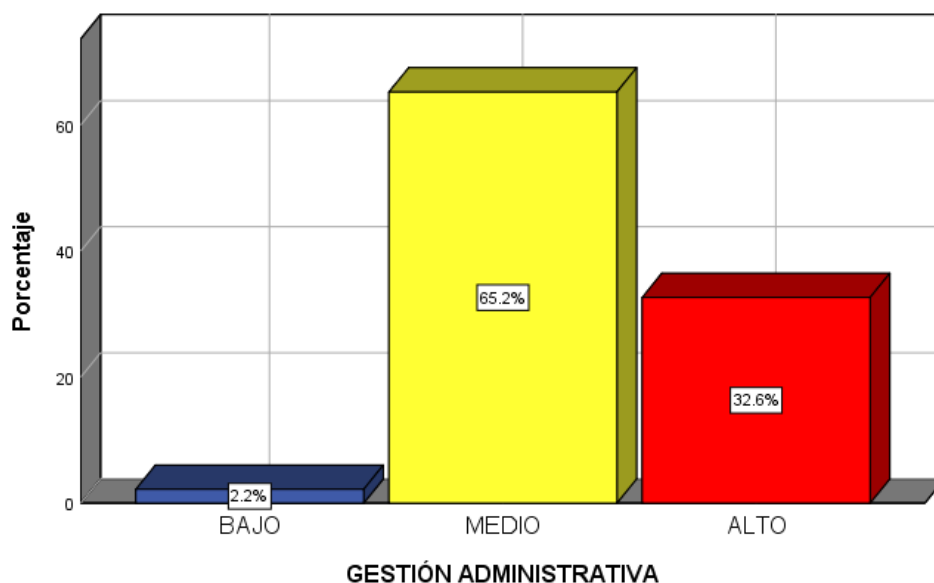


Figura 5. Diagrama de barras de la variable gestión administrativa

### Interpretación

En la tabla 12 y figura 5 se puede evidenciar que la gestión administrativa de la empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, según el 65,2% de los empleados administrativos se encuentran en un nivel medio, mientras en 32,6% señalaron que se encuentra en un nivel alto y 2,2% se encuentra en un nivel bajo.

## Dimensión: Planeación

Tabla 13.

*Distribución de frecuencia de la dimensión planeación*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,2
Medio	25	54,3
Alto	20	43,5
Total	46	100,0

Fuente SPSS

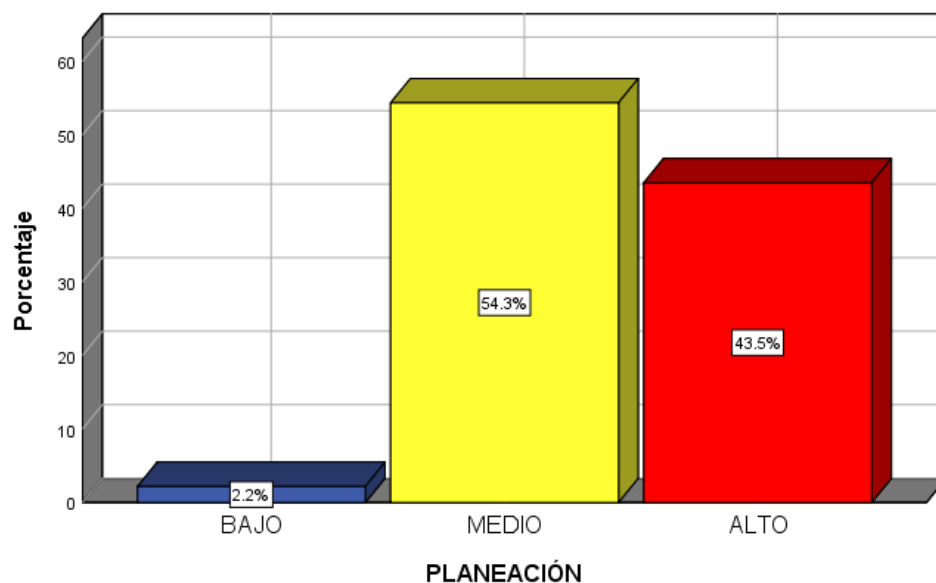


Figura 6. Diagrama de barras de la dimensión planeación

### Interpretación

En la tabla 13 y figura 6 se puede evidenciar que la planeación de la empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, según el 54,3% de los empleados administrativos se encuentran en un nivel medio, mientras en 43,5% señalaron que se encuentra en un nivel alto y el 2,2% presenta un nivel bajo.

## Dimensión: Organización

Tabla 14.

*Distribución de frecuencia de la dimensión organización*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,2
Medio	29	63,0
Alto	16	34,8
Total	46	100,0

Fuente SPSS

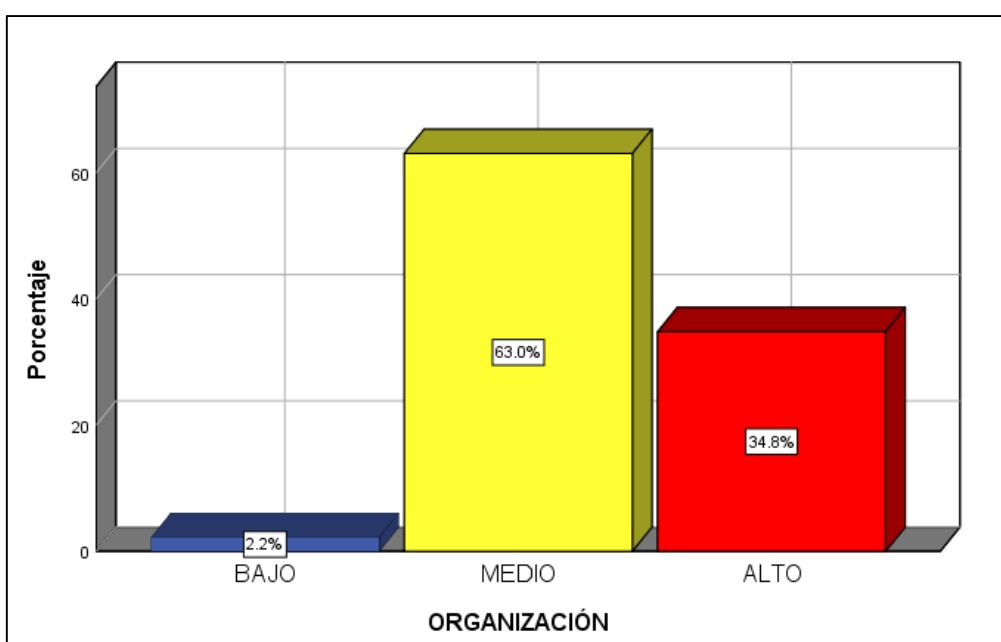


Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión organización

### Interpretación

En la tabla 14 y figura 7 se puede evidenciar que la organización de la empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, según el 63% de los empleados administrativos se encuentran en un nivel medio, mientras en 34,8% señalaron que se encuentra en un nivel alto y el 2,2% manifiesta un nivel bajo.

## Dimensión: Dirección

Tabla 15.

*Distribución de frecuencia de la dimensión dirección*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,2
Medio	30	65,2
Alto	15	32,6
Total	46	100,0

Fuente SPSS

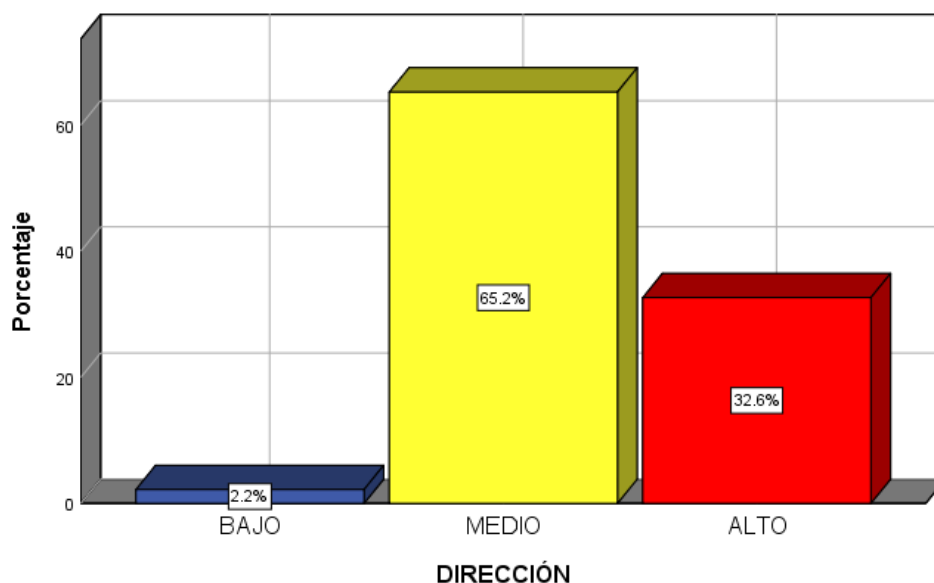


Figura 8. Diagrama de barras de la dimensión dirección

### Interpretación

En la tabla 15 y figura 8 se puede evidenciar que la dirección de la empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, según el 65,2% de los empleados administrativos se encuentran en un nivel medio, mientras en 32,6% señalaron que se encuentra en un nivel alto y el 2,2% tiene un nivel bajo.



## Dimensión: Control

Tabla 16.

*Distribución de frecuencias de la dimensión control*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,2
Medio	30	65,2
Alto	15	32,6
Total	46	100,0

Fuente SPSS

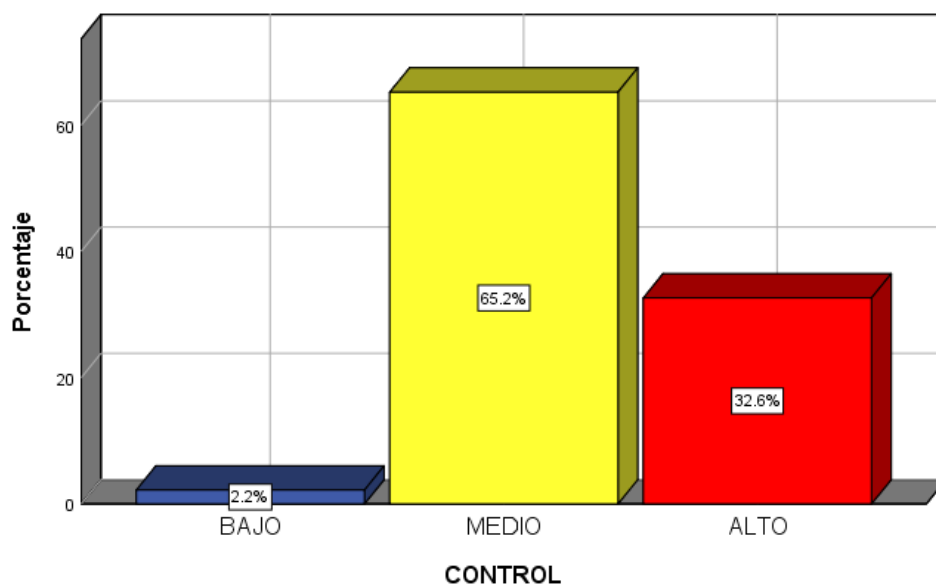


Figura 9. Diagrama de barras de la dimensión control

### Interpretación

En la tabla 16 y figura 9 se puede evidenciar que el control de la empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, según el 65,2% de los empleados administrativos se encuentran en un nivel medio, mientras en 32,6% señalaron que se encuentra en un nivel alto y el 2,2% presenta un nivel bajo.

## 3.2 Análisis inferencial

### Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general de la investigación

(Ha): Existe relación entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020

(Ho) No existe relación entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

Tabla 17.

*Información inferencial de la hipótesis general*

			Habilidades Gerenciales	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	<b>.909**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>.000</b>
		N	46	46
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	<b>.909**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>.000</b>	.
		N	46	46

#### Interpretación:

En la tabla 17 se observa que  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, si existe relación entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Asimismo, el grado de correlación ( $r = 0,909$ ) es de nivel muy alta.

### Hipótesis específica 1 de la investigación

(Ha) Existe relación entre las habilidades gerenciales y la planeación en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

(Ho) No existe relación entre las habilidades gerenciales y la planificación en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

Tabla 18.

*Información inferencial de la hipótesis específica 1*

		Habilidades Gerenciales		Planeación
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	<b>.723**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>.000</b>
		N	46	46
	Planeación	Coefficiente de correlación	<b>.723**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>.000</b>	.
		N	46	46

#### **Interpretación:**

En la tabla 18 se observa que  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, si existe relación entre las habilidades gerenciales y la planeación en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Asimismo, el grado de correlación ( $r = 0,723$ ) es de nivel alta.

## Hipótesis específica 2 de la investigación

(Ha) Existe relación entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

(Ho) No existe relación entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

Tabla 19.

*Información inferencial de la hipótesis específica 2*

			Habilidades Gerenciales	Organización
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	<b>.777**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>.000</b>
		N	46	46
	Organización	Coefficiente de correlación	<b>.777**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>.000</b>	.
		N	46	46

### Interpretación:

En la tabla 19 se observa que  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, si existe relación entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Asimismo, el grado de correlación ( $r = 0,777$ ) es de nivel alta.

### Hipótesis específica 3 de la investigación

(Ha) Existe relación entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

(Ho) No existe relación entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

Tabla 20.

*Información inferencial de la hipótesis específica 3*

		Habilidades Gerenciales		Dirección	
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	.909**	
		Sig. (bilateral)	.	.000	
		N	46	46	
	Dirección	Coefficiente de correlación	.909**	1,000	
		Sig. (bilateral)	.000	.	
		N	46	46	

#### Interpretación:

En la tabla 20 se observa que  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, si existe relación entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Asimismo, el grado de correlación ( $r = 0,909$ ) es de nivel muy alta.

### Hipótesis específica 4 de la investigación

(Ha) Existe relación entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

(Ho) No existe relación entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.

Tabla 21.

#### *Información inferencial de la hipótesis específica 4*

			Habilidades Gerenciales	Control
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000	<b>.819**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>.000</b>
		N	46	46
	Control	Coefficiente de correlación	<b>.819**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>.000</b>	.
		N	46	46

#### **Interpretación:**

En la tabla 21 se observa que  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, si existe relación entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Asimismo, el grado de correlación ( $r = 0,819$ ) es de nivel muy alta.

#### **IV. Discusión**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. En los hallazgos encontrados se aceptó la hipótesis general la cual plantea que existe relación entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. En el análisis inferencial se mostró que las habilidades gerenciales se relacionan con la gestión administrativa. Asimismo, el grado de correlación ( $r = 0,909$ ) es de nivel muy alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . En cuanto al análisis descriptivo se observó que según el 65,2% de los trabajadores administrativos encuestados indicaron que las habilidades gerenciales se encuentran en un nivel medio y la gestión administrativa en un nivel alto según el 32,6% de los encuestados.

Con respecto al análisis del objetivo general; se contrasta con Riffo (2019) manifestó que la gestión administrativa tiene influencia en los procesos de calidad. Los gerentes de las empresas son quienes se responsabilizan de que la gestión administrativa marche intachable. Por lo tanto, el estudio se relaciona al tema a investigar y demuestra que el personal encargado de la empresa es el responsable de dar las órdenes, además de las pautas para que se realice una buena gestión, el 70% de los empleados manifestaron que la gestión administrativa tiene influencia en los procesos de calidad. El personal directivo es el principal responsable y encargado de la gestión administrativa. Asimismo, Fuentes, García y Alza (2019), señalaron que existe una correlación directa entre las habilidades gerenciales y el desarrollo del personal; además, se debe tomar en cuenta que los jefes que tengan liderazgo harán posible que el personal desarrolle y ejecute mucho mejor sus actividades y desarrollen mayor conocimiento y esfuerzo, para cumplir con los objetivos de la empresa. En ese sentido, desde el aspecto teórico, la teoría clásica de la administración recopila individuos que tengan la capacidad de dirigir puestos de trabajo, sepan cómo gestionar y coordinar una empresa. Esta teoría trata de que en las áreas de trabajo las ocupen personas eficientes que tengan manejo de la empresa.

Con respecto a la hipótesis específica 1 existe relación entre las habilidades gerenciales y la planeación en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Se acepta la prueba de hipótesis las habilidades gerenciales se relacionan con la

planeación en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Asimismo, el grado de correlación ( $r = 0,723$ ) es de nivel alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . Por otro lado, en el análisis descriptivo se observa que la planeación se encuentra en un nivel medio según el 54,3% y un nivel alto según el 43,5%.

El objetivo específico 1, determinó la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la planeación. El cual se contrastan con Popescu, Avram y Popescu (2020) quienes manifestaron que las habilidades gerenciales incluyen una comunicación eficiente y una buena relación con todas las personas, desde todos los campos, según los resultados obtenidos el 70% de los empresarios encuestados manifestaron que las habilidades gerenciales tienen relación con la planeación de las empresas. En ese sentido, desde el aspecto teórico, la teoría doctrina científica de Fayol del siglo XIX se creó con la finalidad de constituir un buen proceso administrativo, para ello hay que planear, de lo que se va a realizar y a donde se quiere ir por otra parte influye para que haya una buena relación entre jefe y empleado.

Señalando la hipótesis específica 2 existe relación entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Las habilidades gerenciales se relacionan con la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes. Asimismo, el grado de correlación ( $r = 0,777$ ) es de nivel alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . Por otro lado, en el análisis descriptivo se evidencia que la organización se encuentra en un nivel medio según el 63,0% de los encuestados, además, el 34,8% manifestaron que se encuentra en un nivel alto y el 2,2% en un nivel bajo.

El objetivo específico 2, determinó la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la organización. Este análisis se contrasta con Isuiza (2019) quien refirió que el personal directivo y la jefatura de cada área no han demostrado contar con habilidad gerenciales en el ámbito personal, interpersonal ni grupal; habitualmente juzgan sin tener conocimiento de las causas que generan las incidencias, predominando un liderazgo autoritario sin integrar al equipo de trabajo, esto según el 48% de los encuestados. Por otro lado, Mendoza (2017) acotó que existe relación positiva y fuerte ( $\text{Rho} = 0.843$ ) entre la gestión administrativa y la innovación de las medianas empresas comerciales. Además, la problemática de la gestión afectó no solo el plan estratégico sino también los procesos, productos y servicios. En ese sentido, desde el aspecto teórico, la administración científica



creó con el fin de que en las organizaciones aumentaran su producción; de esta manera, los trabajadores y dueños se sintieran seguros, ya que su bienestar se iba a elevar. Para que esta teoría tuviera más firmeza Taylor relata sobre la teoría de la administración de iniciativa e incentivo, que estaba por culminarse a finales del siglo XIX; trataba y expresaba que para que el empleado se esfuerce debe recibir alguna motivación e incentivos por parte del patrono. Asimismo, se observa la doctrina científica, planear, organizar, tener una dirección de lo que se va a realizar y a donde se quiere ir; además, de coordinar y controlar. La organización es lo más importante, según el pionero Fayol, ya que fue el más desarrollado.

Con respecto a la hipótesis específica 3 existe relación entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Según la prueba de hipótesis las habilidades gerenciales se relacionan con la dirección. Asimismo, el grado de correlación ( $r = 0,909$ ) es de nivel muy alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . En el análisis descriptivo se evidenció que el 65,2% de los empleados manifestaron que se encuentra en un nivel medio, asimismo, el 32,6% en un nivel alto y el 2,2% en un nivel bajo.

El objetivo específico 3, determinó la relación que hay entre las habilidades gerenciales y la dirección, se contrasta con el estudio de Balla y López (2018) quien afirmó que la gestión administrativa se basa en los conocimientos y técnicas de los empleados competentes para el desarrollo y desempeño en el cargo asignado, con el fin de que la empresa sea más productiva. Asimismo, la gestión administrativa es un proceso que se realiza en las empresas para tener un mejor desarrollo en las funciones diarias, se vincula con el trabajo de investigación ya que describe los pasos para realizar una mejor gestión. En ese sentido, desde el aspecto teórico, la administración científica, se creó con el fin de que las organizaciones aumentaran su producción de esta manera los trabajadores y dueños se sintieran seguros ya que su bienestar se iba a elevar.

De acuerdo a la hipótesis específica 4 existe relación entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. La prueba de hipótesis arrojó que las habilidades gerenciales se relacionan con el control, el grado de correlación ( $r = 0,819$ ) es de nivel muy alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . Además, el análisis descriptivo arrojó que el 65,2% de los encuestados se encuentran en un nivel medio, asimismo, el 32,6% en un nivel alto y el 2,2% en un nivel bajo.

Con respecto al objetivo específico 4, consiste en analizar la relación que hay entre las habilidades gerenciales y el control. Se contrasta con el estudio de Shamsi (2017) quien señaló que existe relación ( $r = 0,84$ ) entre habilidad gerencial y la gestión del conocimiento. Además, según el 71,2% de los encuestados manifestaron que, para desarrollar las habilidades de los gerentes, se deben realizar cursos de capacitación. Por otra parte, Aparicio y Medina (2015) señaló que el 68% de los encuestados mencionaron que el liderazgo es una de las habilidades de mayor importancia en la actividad gerencial; por otra parte, no se hallaron diferencias con significancia estadística respecto a las habilidades que las empresas consideran claves para los puestos gerenciales. En ese sentido, desde el aspecto teórico, la teoría del aprendizaje social tiene la habilidad y el conocimiento de poder combinar las oportunidades, las practicas. Esta teoría consiste en aprender bidireccionalmente ya que se aprende del entorno y el entorno aprende, se adapta y se presenta cambios.

## V. Conclusiones

**Primera:** De acuerdo a la hipótesis general se determinó la relación que existe entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. Se concluyó que el grado de correlación de ambas variables es de ( $r = 0,909$ ) siendo de nivel muy alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . Por otra parte, la variable habilidades gerenciales tiene un nivel medio según el 65,2% de los trabajadores encuestados y la variable gestión administrativa un nivel alto según el 32,6% de los trabajadores.

**Segunda:** De acuerdo a la hipótesis específico 1 se determinó la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la planeación en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. El grado de correlación ( $r = 0,723$ ) es de nivel alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . Por otra parte, la dimensión planeación tiene un nivel medio según el 54,3% de los trabajadores encuestados, un nivel alto según el 43,5% y un nivel bajo según el 2,2%.

**Tercera:** De acuerdo a la hipótesis específico 2 se determinó la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. El grado de correlación ( $r = 0,777$ ) es de nivel alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . Por otra parte, la dimensión organización tiene un nivel medio según el 63,0% de los trabajadores encuestados, un nivel alto según el 34,8% y un nivel bajo según el 2,2%.

**Cuarta:** De acuerdo a la hipótesis específico 3 se determinó la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. El grado de correlación ( $r = 0,909$ ) es de nivel muy alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . Por otra parte, la dimensión dirección tiene un nivel medio según el 65,2% de los trabajadores encuestados, un nivel alto según el 32,6% y un nivel bajo según el 2,2%.

**Quinta:** De acuerdo a la hipótesis específico 4 se determinó la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020. El grado de correlación ( $r = 0,819$ ) es de nivel muy alta y  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ . Por otra parte, la dimensión control tiene un nivel medio según el 65,2% de los trabajadores encuestados, un nivel alto según el 32,6% y un nivel bajo según el 2,2%.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda la continuación del ejercicio de habilidades de gestión y creatividad administrativa entre los funcionarios administrativos. Además, de fortalecer los puntos fuertes entre los funcionarios administrativos, también se deben ofrecer todos los potenciales para ayudar a los funcionarios administrativos a mantener su progreso profesional. Deben fomentarse ideas creativas, nociones y ejercicios sin adherirse estrictamente a las normas y reglamentos, de modo que propicien la autogestión.

**Segunda:** Se recomienda a las empresas de vehículos, servicio y venta de autopartes, que, ante cualquier movimiento o decisión de valla a realizar, primero haga una planificación, que así conozca los detalles de lo que vendrá con anticipación. Es decir, podrán saber hacia dónde se dirigen los objetivos y metas que desean cumplir

**Tercera:** Se recomienda a las empresas de vehículos, servicio y venta de autopartes, que, establezca métodos que les permita a los empleados usar los implementos equitativamente y de manera adecuada. Además, ayudara a tener una mejor organización.

**Cuarta:** Se recomienda a las empresas de vehículos, servicio y venta de autopartes, tener el mayor conocimiento posible sobre las herramientas administrativas, ya que de esta manera se fortalecerán sus procesos y tendrán bases más sólidas para su desarrollo.

**Quinta:** Establecer políticas de administración y control del personal que sean claras y oportunas, tanto para su comportamiento y manejo a nivel interno como para el cumplimiento de sus funciones, pues resulta de vital importancia que el personal conozca las atribuciones y restricciones a las que está sujeto el desempeño de su trabajo dentro de la empresa.

## Referencias

- Algarra, A. y Romera, O. (2015). Una reflexión sobre los resultados obtenidos por la Administración local en el marco de la reforma del artículo 135 de la Constitución Española. *Revista reALA*, 1(3), 95-114. Recuperado de <https://revistasonline.inap.es/index.php/REALA/article/view/10242/10751>
- Anna, H. (2019). Interactuar con la arquitectura. *Revista ESTUDIS ESCENICS*, 44(1), 1-7. Recuperado de <http://84.88.82.120/index.php/ees/article/view/413/pdf>
- Aparicio, M. y Medina, J. (2015). *Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: Un análisis comparativo*. (Tesis de titulación). Universidad del pacifico. Recuperado de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1650/Monica\\_Tesis\\_maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1650/Monica_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arévalo, D. (2015). Relaciones de poder-saber en la doctrina administrativa de Henri Fayol. *Revista, Ensayos de economía*, 21 (39), 145-167. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/29935/1/28644-102634-1-PB.pdf>
- Baas, M., Barceló, M. y Herrera, G. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación
- Baas, M., Barceló, M. y Herrera, G. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación
- Balla, I. y López, K. (2018). *Determinar y describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en el Ecuador*. (Tesis de titulación). Universidad Estatal De Milagro. Recuperado de <http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Barreno, M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Revista Conrado*, 15(66), 59-64. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n66/1990-8644-rc-15-66-59.pdf>

- Betancourt A. y Caveides I. (2018) Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. *SIGNOS*, 10(2), 119-139. DOI: <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.07>
- Bogdanski, T., Santana, P. y Portillo, A. (2015). *Procesos administrativos*. México: Editorial UNID.
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25 (38), 271-276. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis; la metodología del cómo formularlos*. México: Cengage Learning.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis; la metodología del cómo formularlos*. México: Cengage Learning.
- Cadena, R. (2017). *Teoría organizacional y habilidades gerenciales*. Colombia: Editorial Areandino. Recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1191/Teor%C3%ADa%20organizacional%20y%20habilidades%20gerenciales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, P. (2016). Las teorías de la organización: ¿Funcionan para explicar de manera integral a las organizaciones? *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 18 (5), 94-106. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/0290/89a63c6d155f639b481b65b063e08ca1d7ca.pdf>
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolzco, F. y De la Torre, J. (2019). *Revista, INNOVA Research Journal*, 4(3), 1-12. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3950/1/1013.pdf>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (2° ed). Lima: Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (2° ed). Lima: Editorial San Marcos.

- Couto, L. (2019). *Auditoria del sistema APPC*. 2 da edición. España: Editorial de Santo.
- Díaz, I. (2015). Objetivo del recurso de unificación de jurisprudencia laboral. *Revista Ius et Praxis*, 21(1), 423-448. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/iusetp/v21n1/art12.pdf>
- Díaz, J., Pereira, M. y Suarez, W. (2018). Gobernanza: una visión desde la teoría administrativa. *Revista Opción*, 34 (86), 326-357. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Jazmin\\_Diaz/publication/329906853\\_Governance\\_a\\_vision\\_from\\_the\\_administrative\\_theory/links/5d168a6092851cf44054c8bb/Governance-a-vision-from-the-administrative-theory.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jazmin_Diaz/publication/329906853_Governance_a_vision_from_the_administrative_theory/links/5d168a6092851cf44054c8bb/Governance-a-vision-from-the-administrative-theory.pdf)
- Farroñay, P. y Ancaya, M. (2016). Gestión administrativa y conocimiento de las Tic en docentes de educación primaria de las instituciones educativas Innova Schools de San Juan de Lurigancho y Ate. Hamutay, 3 (1), 31-45. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v3i1.998>
- Fuentes, M., García, J. y Alza, S. (2019). Habilidades gerenciales y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de un hospital. *Revista Da vinci science*, 2 (1), 51-58. Recuperado de <https://emprendeupd.com/ojs30/index.php/science/article/view/84/35>
- García, P., Bomm, E., Molina, S. (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor en el departamento del Cesar – Colombia. *Revista Visión de futuro*, 21(2), 1-21. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446001.pdf>
- Heinze, G., Olmedo, V. y Andoney, J. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *Revista Acta Medica Grupo Ángeles*, 15(2), 150-153. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf>
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. (7a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. (7a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.

- Hernández, H. (2014). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Revista Escenarios*, 9 (1), 38-51. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Isuiza, P. (2019). *Propuesta metodológica de habilidades gerenciales para la mejora de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Morales, 2018*. (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37011>
- López, L., Parra, M. y Rubio, G. (2019). Habilidades gerenciales y su relación con la perdurabilidad de las empresas: estudios de caso empíricos en Florencia e Ibagué (Colombia). *Revista Espacios*, 40 (11), 5-19. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/a19v40n11p05.pdf>
- Marcó, F., Loguzzo, H. y Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. España: Editorial Universidad Nacional Arturo Jauretche. Recuperado de <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones-3.pdf>
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning.
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning.
- Mazón, L., Villao, D. y Serrano, W. (2017). Análisis de punto de equilibrio en la toma de decisiones de un negocio: caso Grand Bazar Riobamba –Ecuador. *Revista Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 3(8), 14-24.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Dominio de la ciencia*, 3 (2), 947-964. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>



- Mendoza, W., García, R., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Dominio De LAS CIENCIAS*, 4(4), 206-240. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Mondragón, M. (2015). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento científico*, 8(1), 98-104. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/332365912\\_USO\\_DE\\_LA\\_CORRELACION\\_DE\\_SPEARMAN\\_EN\\_UN\\_ESTUDIO\\_DE\\_INTERVENCION\\_EN\\_FISIOTERAPIA](https://www.researchgate.net/publication/332365912_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA)
- Moreno, M. y Wong, H. (2019). Relación de las habilidades directivas y la satisfacción laboral en la empresa Chicken King De Trujillo, 2018. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV (27), 1-17. Recuperado de <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v14i27.2475>
- Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C. y Hinostroza, M. (2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de gerencia*, 23 (83), 761-778. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36354/AC\\_N%c3%ba%c3%b1ez\\_LLA-Bravo\\_RLM-Cruz\\_CCT-Hinostroza\\_SMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36354/AC_N%c3%ba%c3%b1ez_LLA-Bravo_RLM-Cruz_CCT-Hinostroza_SMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pino, E. (2016). *Ideas y mentalidades de Venezuela*. Venezuela: Editorial ALDA.
- Popescu, A., Avram, D. y Popescu, V. (2020). The Role of Managerial Skills in the Sustainable Development of SMEs in Mehedinti County, Romania. *Magazine Sustainability*, (12), 1-16. Recuperado de <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/3/1119>
- Revuelta, P., Ramírez, A. y García, P. (2019). *Control de costes por anticipación*. España: Editorial Universidad de Sevilla. Recuperado de [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2015&q=que+es+anticipacion&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2015&q=que+es+anticipacion&btnG=)

- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, (4), 153-172. Recuperado de [http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/386/518](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386/518)
- Rojas, M. y Valencia, J. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista ESPACIOS*, 39(6), 1-15. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Shamsi, A. (2017). Relationship between Knowledge Management and Managerial Skills: The Role of Creative Thinking. *Magazine Foresight and STI Governance*, 11 (4), 44-51. Recuperado de <https://cyberleninka.ru/article/n/relationship-between-knowledge-management-and-managerial-skills-the-role-of-creative-thinking/viewer>
- Solís, V. e Hidalgo, H. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las pymes sector manufacturero de Manabí. *Revista ECA Sinergia*, 10 (1), 59-69. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>
- Sousa, T. y Marino, M. (2016). Resultados esperados dos Núcleos de Apoio à Saúde da Família. *Revista Soude soc*, 25(4), 976-987. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/sausoc/2016.v25n4/976-987/pt>
- Tejada, F. (2015). El sistema de gestión de la calidad como aporte para el desarrollo de habilidades y capacidad gerencial en las Pymes de Bogotá. *Revista Redalyc*, 2 (1), 33-68. Recuperado de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/875/1156>
- Tóala, S., Álvarez, D., Osejos, J. y Quiñonez, M. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Ecuador: Editorial <sup>3</sup>Ciencias. Recuperado de [https://issuu.com/3ciencias/docs/pr\\_\\_cticas\\_de\\_innovaci\\_\\_n](https://issuu.com/3ciencias/docs/pr__cticas_de_innovaci__n)
- Torres, J. (2019). Aplicación del proceso administrativo en la Administración Pública Federal de México. *Revista Electrónica del centro de estudios en administración pública*, (33), 18-30. Recuperado de <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/70130/62484>

- Uribe, R. (2017). El aprendizaje en la era digital. Perspectivas desde las principales teorías. *Revista de investigación, administración e ingeniería*, 5 (12), 29-33. Recuperado de [https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/439/pdf\\_1](https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/439/pdf_1)
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Vauro, M. y Desiderio. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Revista Ciencias Psicológicas*, 9(2), 293-308. Recuperado de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v9n2/v9n2a07.pdf>
- Vergara, V. (2017). Los manuales de procedimiento. *Revista RPE*, 1(2), 1-15. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)
- Whetten, D. y Cameron, K. (2012). *Desarrollo de habilidades directivas*. 8va edición. México: Editorial. Pearson. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=Desarrollo+de+habilidades+directivas.+8va+edici%C3%B3n&oq=Desarrollo+de+habilidades+directivas.+8va+edici%C3%B3n&aqs=chrome..69i57j0l7.406j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Yucra, H. (2018). Presupuesto participativo y gestión administrativa de los trabajadores en la Municipalidad Provincial De Mariscal Nieto, año 2017. *Revista Ciencia y tecnología*, 4 (8), 5-12. Recuperado de <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/105/89>

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
<b>Título: Habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, 2020</b>							
<b>Autor: Mayra Estefany Atuncar Andia</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la planeación en una empresa de vehículos,</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1) Identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la planeación en una empresa de vehículos,</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre las habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1) Existe relación entre las habilidades gerenciales y la planeación en una empresa de vehículos,</p>	<b>Variable 1: habilidades gerenciales</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Habilidades técnicas	Conocimiento de máquinas, equipos y herramientas. Uso de manuales y procedimientos Uso de tecnologías	1-2 3-4 5-6	Ordinal Tipo Likert	Bajo Medio Alto
			Habilidades humanas	Interactuar con las personas Motivar	7-8 9-10	5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente;	
Habilidades conceptuales	Ideas Situaciones abstractas Resolución de problemas	11-12 13-14 15-16	2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo				

servicio y venta de autopartes, 2020?  2) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020?  3) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020?  4) ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020?	servicio y venta de autopartes, 2020.  2) Identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.  3) Identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.  4) Identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.	servicio y venta de autopartes, 2020.  2) Existe relación entre las habilidades gerenciales y la organización en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.  3) Existe relación entre las habilidades gerenciales y la dirección en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.  4) Existe relación entre las habilidades gerenciales y el control en una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes, 2020.	<b>Variable 2: gestión administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Planeación	Anticipación Objetivo Eficiencia	17-18 19-20 21-22	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo	Bajo Medio Alto
			Organización	Sistema Equilibrio Relación entre trabajo y personal	23-24 25-26 27-28		
			Dirección	Proceso Dirigir	29-30 31-32		
			Control	Resultados esperados Resultados obtenidos Buscar mejora	33-34 35-36 37-38		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> básico</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental</p> <p><b>Método:</b> hipotético - deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 52 administrativos de una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> probabilístico simple</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 46 administrativos de una empresa de vehículos, servicio y venta de autopartes.</p>	<p><b>Variable 1: habilidades gerenciales</b></p> <p><b>Técnicas:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Mayra Estefany Atuncar Andia</p> <p><b>Año:</b> 2020</p> <p>Ámbito de Aplicación: duración de 15 minutos</p> <p>Forma de Administración: presencial</p> <hr/> <p><b>Variable 2: gestión administrativa</b></p> <p><b>Técnicas:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Mayra Estefany Atuncar Andia</p> <p><b>Año:</b> 2020</p> <p>Ámbito de Aplicación: duración de 15 minutos</p> <p>Forma de Administración: presencial</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Tablas y gráficos en programa SPSS V. 25</p> <p><b>Inferencial:</b> Prueba de correlación Rho de Spearman en programa SPSS V. 25</p>

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Introducción

El presente instrumento es de carácter anónimo y forma parte del trabajo de investigación titulado: *Habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, 2020.*

### Instrucciones

Lea cada enunciado y marque con una equis (X) la alternativa que considere correcta. Se le agradece ser lo más sincero posible considerando las siguientes alternativas de respuestas: 5= Totalmente de acuerdo; 4= De acuerdo; 3= Indiferente; 2= En desacuerdo; 1= Totalmente en desacuerdo.

VARIABLE 1: Habilidades gerenciales						
	Dimensión 1: Habilidades técnicas	1	2	3	4	5
1	Usted cuenta con el conocimiento necesario sobre el uso de máquinas, equipos y herramientas para ejecutar actividades en la empresa					
2	La empresa cuenta con empleados que tienen conocimientos técnicos sobre las máquinas equipos y herramientas de la empresa.					
3	Es importante el uso de manuales y procedimientos para las actividades que realiza en la empresa					
4	Usted cumple con el uso de manuales y procedimientos para ejecutar operaciones en la empresa					
5	El uso de la tecnología mejora en el tiempo de las actividades que se realizan en la empresa					
6	Es relevante el uso de la tecnología para mejorar las actividades en la empresa					



<b>Dimensión 2: Habilidades humanas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	Los gerentes de la empresa interactúan con los empleados y los guían					
<b>8</b>	Usted tiene la habilidad de interactuar y generar un vínculo con los proveedores y clientes					
<b>9</b>	Usted se siente motivado por sus jefes a la hora de realizar actividades en la empresa					
<b>10</b>	Los gerentes y directores de la empresa dialogan constantemente con los empleados para motivarlos					
<b>Dimensión 3: Habilidades conceptuales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	Usted aporta ideas creativas para el crecimiento de la empresa					
<b>12</b>	La empresa cuenta con personal hábil para crear ideas de desarrollo para la empresa					
<b>13</b>	Usted tiene la habilidad de solucionar escenarios de situaciones abstractas con los clientes					
<b>14</b>	Los gerentes de la empresa pueden solucionar situaciones abstractas con los clientes o proveedores					
<b>15</b>	Es importante contar con habilidades para la resolución de problemas					
<b>16</b>	Los gerentes de la empresa tienen habilidades para la resolución de problemas					
<b>VARIABLE 2: Gestión administrativa</b>						
<b>Dimensión 1: Planeación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>17</b>	En la empresa se cuenta con un plan que le permite conocer sus actividades diarias con anticipación					

18	Usted planea con anticipación las actividades asignadas antes de iniciarlas					
19	La empresa tiene claros los objetivos que desea alcanzar					
20	Usted tiene conocimiento de los objetivos de la empresa					
21	Los objetivos de la empresa se cumplen con eficiencia					
22	Su participación dentro de la empresa promueve el cumplimiento de objetivos con eficiencia					
	<b>Dimensión 2: Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	La empresa cuenta con un sistema de organización de actividades					
24	En la empresa se cuenta un sistema de normas y procedimientos que regulan las funciones del personal					
25	La gestión actual de la empresa maneja con equilibrio los recursos					
26	En la empresa existe equilibrio entre las relaciones entre los trabajadores					
27	La relación entre trabajo y personal es organizada					
28	La gestión de la empresa permite que exista un límite de relación entre trabajo y personal respetando las horas libres					
	<b>Dimensión 3: Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29	Usted conoce detalladamente los procesos de la empresa para el cumplimiento de sus labores					
30	En la empresa se realiza seguimiento de los procesos para obtener resultados positivos					
31	Usted considera que es importante dirigir la empresa hacia el logro de objetivos					

<b>32</b>	Las habilidades de los gerentes permiten dirigir a la empresa al cumplimiento de lo planeado					
	<b>Dimensión 4: Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>33</b>	La empresa tiene claridad sobre los resultados esperados					
<b>34</b>	Usted conoce los resultados esperados de la empresa					
<b>35</b>	Los resultados obtenidos de la empresa cumplen con los objetivos planeados					
<b>36</b>	En ocasiones se recompensa al personal cuando los resultados obtenidos son exitosos					
<b>37</b>	En la empresa se realizan controles para detectar problemas y buscar mejoras en las operaciones					
<b>38</b>	Habitualmente el personal forma parte de la búsqueda de mejoras en la gestión de la empresa					

## **Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN – MBA**

#### **CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

Los Olivos, 12 de junio de 2020

SEÑOR:

**Dr.(a) FERNANDO ALEXIS NOLAZCO LABAJOS**

**Programa Académico de Maestría en Administración - MBA**

**Presente:**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Maestría en Administración con mención en MBA, estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: *Habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, 2020*. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

**Mayra Estefany Atúncar Andia**

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de máquinas, equipos y herramientas.</li> <li>- Uso de manuales y procedimientos</li> <li>- Uso de tecnologías</li> </ul>	1 a 6 ítems	Ordinal Tipo <b>Likert</b>  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Habilidades humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interactuar con las personas</li> <li>- Motivar</li> </ul>	De 7 a 10 ítems	Ordinal Tipo <b>Likert</b>  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ideas</li> <li>- Situaciones abstractas</li> <li>- Resolución de problemas</li> </ul>	de 11 a 16 ítems	Ordinal Tipo <b>Likert</b>  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup> <sub>i</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades técnicas</b>								
1	Usted cuenta con el conocimiento necesario sobre el uso de máquinas, equipos y herramientas para ejecutar actividades en la empresa	X		X		X		
2	La empresa cuenta con empleados que tienen conocimientos técnicos sobre las máquinas equipos y herramientas de la empresa.	X		X		X		
3	Es importante el uso de manuales y procedimientos para las actividades que realiza en la empresa	X		X		X		
4	Usted cumple con el uso de manuales y procedimientos para ejecutar operaciones en la empresa	X		X		X		
5	El uso de la tecnología mejora en el tiempo de las actividades que se realizan en la empresa	X		X		X		
6	Es relevante el uso de la tecnología para mejorar las actividades en la empresa	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Habilidades humanas</b>								
7	Los gerentes de la empresa interactúan con los empleados y los guían	X		X		X		
8	Usted tiene la habilidad de interactuar y generar un vínculo con los proveedores y clientes	X		X		X		
9	Usted se siente motivado por sus jefes a la hora de realizar actividades en la empresa	X		X		X		
10	Los gerentes y directores de la empresa dialogan constantemente con los empleados para motivarlos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Habilidades conceptuales</b>								
11	Usted aporta ideas creativas para el crecimiento de la empresa	X		X		X		
12	La empresa cuenta con personal hábil para crear ideas de desarrollo para la empresa	X		X		X		
13	Usted tiene la habilidad de solucionar escenarios de situaciones abstractas con los clientes	X		X		X		
14	Los gerentes de la empresa pueden solucionar escenarios de situaciones abstractas con los clientes o proveedores	X		X		X		
15	Es importante contar con habilidades para la resolución de problemas	X		X		X		
16	Los gerentes de la empresa tienen habilidades para la resolución de problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

1 de Junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Nolzco Labajos, Fernando Alexis

DNI: 40086162

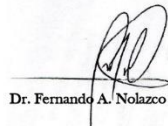
Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Fernando A. Nolzco Labajos

### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
Planeación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Anticipación</li><li>- Objetivo</li><li>- Eficiencia</li></ul>	1 a 6 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Organización	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistema</li><li>- Equilibrio</li><li>- Relación entre trabajo y personal</li></ul>	de 7 a 12 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Dirección	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proceso</li><li>- Dirigir</li></ul>	de 13 a 16 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Control	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resultados esperados</li><li>- Resultados obtenidos</li><li>- Buscar mejora</li></ul>	de 17 a 22 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3S</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>								
1	En la empresa se cuenta con un plan que le permite conocer sus actividades diarias con anticipación	X		X		X		
2	Usted planea con anticipación las actividades asignadas antes de iniciarlas	X		X		X		
3	La empresa tiene claros los objetivos que desea alcanzar	X		X		X		
4	Usted tiene conocimiento de los objetivos de la empresa	X		X		X		
5	Los objetivos de la empresa se cumplen con eficiencia	X		X		X		
6	Su participación dentro de la empresa promueve el cumplimiento de objetivos con eficiencia	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
7	La empresa cuenta con un sistema de organización de actividades	X		X		X		
8	En la empresa se cuenta un sistema de normas y procedimientos que regulan las funciones del personal	X		X		X		
9	La gestión actual de la empresa maneja con equilibrio los recursos	X		X		X		
10	En la empresa existe equilibrio entre las relaciones entre los trabajadores	X		X		X		
11	La relación entre trabajo y personal es organizada	X		X		X		
12	La gestión de la empresa permite que exista un límite de relación entre trabajo y personal respetando las horas libres	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>								
13	Usted conoce detalladamente los procesos de la empresa para el cumplimiento de sus labores	X		X		X		
14	En la empresa se realiza seguimiento de los procesos para obtener resultados positivos	X		X		X		
15	Usted considera que es importante dirigir la empresa hacia el logro de objetivos	X		X		X		
16	Las habilidades de los gerentes permiten dirigir a la empresa al cumplimiento de lo planeado	X		X		X		

<b>DIMENSION 4: Control</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La empresa tiene claridad sobre los resultados esperados	X		X		X		
18	Usted conoce los resultados esperados de la empresa	X		X		X		
19	Los resultados obtenidos de la empresa cumplen con los objetivos planeados	X		X		X		
20	En ocasiones se recompensa al personal cuando los resultados obtenidos son exitosos	X		X		X		
21	En la empresa se realizan controles para detectar problemas y buscar mejoras en las operaciones	X		X		X		
22	Habitualmente el personal forma parte de la búsqueda de mejoras en la gestión de la empresa	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

1 de Junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Nolasco Labajos, Fernando Alexis

DNI: 40086162

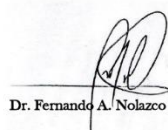
Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Dr. Fernando A. Nolasco Labajos

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN –  
MBA**

**CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

**Los Olivos, 13 de junio de 2020**

**SEÑOR:**

**Magister CPC Natividad C. Orihuela Ríos**

**Programa Académico de Maestría en Administración - MBA**

**Presente:**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Maestría en Administración con mención en MBA, estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: *Habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, 2020*. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

**Mayra Estefany Atuncar Andia**

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento



## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de máquinas, equipos y herramientas.</li> <li>- Uso de manuales y procedimientos</li> <li>- Uso de tecnologías</li> </ul>	1 a 6 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Habilidades humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interactuar con las personas</li> <li>- Motivar</li> </ul>	De 7 a 10 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ideas</li> <li>- Situaciones abstractas</li> <li>- Resolución de problemas</li> </ul>	de 11 a 16 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades técnicas</b>								
1	Usted cuenta con el conocimiento necesario sobre el uso de máquinas, equipos y herramientas para ejecutar actividades en la empresa	X		X		X		
2	La empresa cuenta con empleados que tienen conocimientos técnicos sobre las máquinas, equipos y herramientas de la empresa.	X		X		X		
3	Es importante el uso de manuales y procedimientos para las actividades que realiza en la empresa	X		X		X		
4	Usted cumple con el uso de manuales y procedimientos para ejecutar operaciones en la empresa	X		X		X		
5	El uso de la tecnología mejora en el tiempo de las actividades que se realizan en la empresa	X		X		X		
6	Es relevante el uso de la tecnología para mejorar las actividades en la empresa	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Habilidades humanas</b>								
7	Los gerentes de la empresa interactúan con los empleados y los guían	X		X		X		
8	Usted tiene la habilidad de interactuar y generar un vínculo con los proveedores y clientes	X		X		X		
9	Usted se siente motivado por sus jefes a la hora de realizar actividades en la empresa	X		X		X		
10	Los gerentes y directores de la empresa dialogan constantemente con los empleados para motivarlos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Habilidades conceptuales</b>								
11	Usted aporta ideas creativas para el crecimiento de la empresa	X		X		X		
12	La empresa cuenta con personal hábil para crear ideas de desarrollo para la empresa	X		X		X		
13	Usted tiene la habilidad de solucionar escenarios de situaciones abstractas con los clientes	X		X		X		
14	Los gerentes de la empresa pueden solucionar escenarios de situaciones abstractas con los clientes o proveedores	X		X		X		
15	Es importante contar con habilidades para la resolución de problemas	X		X		X		
16	Los gerentes de la empresa tienen habilidades para la resolución de problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

13 de junio del 2020



Mtro. CPC NATIVIDAD C. ORIHUELA RIOS

Apellidos y nombres del juez evaluador: ORIHUELA RIOS, NATIVIDAD C-

DNI: 07902319

Especialidad del evaluador: Contador Público Colegiado; Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales – MBA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
Planeación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Anticipación</li><li>- Objetivo</li><li>- Eficiencia</li></ul>	1 a 6 ítems	Ordinal Tipo <b>Likert</b>  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Organización	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistema</li><li>- Equilibrio</li><li>- Relación entre trabajo y personal</li></ul>	de 7 a 12 ítems	Ordinal Tipo <b>Likert</b>  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Dirección	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proceso</li><li>- Dirigir</li></ul>	de 13 a 16 ítems	Ordinal Tipo <b>Likert</b>  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Control	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resultados esperados</li><li>- Resultados obtenidos</li><li>- Buscar mejora</li></ul>	de 17 a 22 ítems	Ordinal Tipo <b>Likert</b>  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3S</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>								
1	En la empresa se cuenta con un plan que le permite conocer sus actividades diarias con anticipación	X		X		X		
2	Usted planea con anticipación las actividades asignadas antes de iniciarlas	X		X		X		
3	La empresa tiene claros los objetivos que desea alcanzar	X		X		X		
4	Usted tiene conocimiento de los objetivos de la empresa	X		X		X		
5	Los objetivos de la empresa se cumplen con eficiencia	X		X		X		
6	Su participación dentro de la empresa promueve el cumplimiento de objetivos con eficiencia	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
7	La empresa cuenta con un sistema de organización de actividades	X		X		X		
8	En la empresa se cuenta un sistema de normas y procedimientos que regulan las funciones del personal	X		X		X		
9	La gestión actual de la empresa maneja con equilibrio los recursos	X		X		X		
10	En la empresa existe equilibrio entre las relaciones entre los trabajadores	X		X		X		
11	La relación entre trabajo y personal es organizada	X		X		X		
12	La gestión de la empresa permite que exista un límite de relación entre trabajo y personal respetando las horas libres	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>								
13	Usted conoce detalladamente los procesos de la empresa para el cumplimiento de sus labores	X		X		X		
14	En la empresa se realiza seguimiento de los procesos para obtener resultados positivos	X		X		X		
15	Usted considera que es importante dirigir la empresa hacia el logro de objetivos	X		X		X		
16	Las habilidades de los gerentes permiten dirigir a la empresa al cumplimiento de lo planeado	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La empresa tiene claridad sobre los resultados esperados	X		X		X		
18	Usted conoce los resultados esperados de la empresa	X		X		X		
19	Los resultados obtenidos de la empresa cumplen con los objetivos planeados	X		X		X		
20	En ocasiones se recompensa al personal cuando los resultados obtenidos son exitosos	X		X		X		
21	En la empresa se realizan controles para detectar problemas y buscar mejoras en las operaciones	X		X		X		
22	Habitualmente el personal forma parte de la búsqueda de mejoras en la gestión de la empresa	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA

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

13 de junio del 2020



**Mtro. CPC NATIVIDAD C. ORIHUELA RIOS**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** ORIHUELA RIOS, NATIVIDAD C-

**DNI: 07902319**

**Especialidad del evaluador:** Contador Público Colegiado; Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales – MBA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN –  
MBA**

**CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

**Los Olivos, 12 de junio de 2020**

**SEÑOR:**

**Magister Gustavo Ernesto Zárate Ruiz**

**Programa Académico de Maestría en Administración - MBA**

**Presente:**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Maestría en Administración con mención en MBA, estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: *Habilidades gerenciales y gestión administrativa en una empresa de Vehículos, Servicio y Venta de Autopartes, 2020*. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;

**Mayra Estefany Atúncar Andia**

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de máquinas, equipos y herramientas.</li> <li>- Uso de manuales y procedimientos</li> <li>- Uso de tecnologías</li> </ul>	1 a 6 ítems	Ordinal Tipo <b>Likert</b>  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Habilidades humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interactuar con las personas</li> <li>- Motivar</li> </ul>	De 7 a 10 ítems	Ordinal Tipo <b>Likert</b>  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ideas</li> <li>- Situaciones abstractas</li> <li>- Resolución de problemas</li> </ul>	de 11 a 16 ítems	Ordinal Tipo <b>Likert</b>  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades técnicas</b>								
1	Usted cuenta con el conocimiento necesario sobre el uso de máquinas, equipos y herramientas para ejecutar actividades en la empresa	X		X		X		
2	La empresa cuenta con empleados que tienen conocimientos técnicos sobre las máquinas equipos y herramientas de la empresa.	X		X		X		
3	Es importante el uso de manuales y procedimientos para las actividades que realiza en la empresa	X		X		X		
4	Usted cumple con el uso de manuales y procedimientos para ejecutar operaciones en la empresa	X		X		X		
5	El uso de la tecnología mejora en el tiempo de las actividades que se realizan en la empresa	X		X		X		
6	Es relevante el uso de la tecnología para mejorar las actividades en la empresa	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Habilidades humanas</b>								
7	Los gerentes de la empresa interactúan con los empleados y los guían	X		X		X		
8	Usted tiene la habilidad de interactuar y generar un vínculo con los proveedores y clientes	X		X		X		
9	Usted se siente motivado por sus jefes a la hora de realizar actividades en la empresa	X		X		X		
10	Los gerentes y directores de la empresa dialogan constantemente con los empleados para motivarlos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Habilidades conceptuales</b>								
11	Usted aporta ideas creativas para el crecimiento de la empresa	X		X		X		
12	La empresa cuenta con personal hábil para crear ideas de desarrollo para la empresa	X		X		X		
13	Usted tiene la habilidad de solucionar escenarios de situaciones abstractas con los clientes	X		X		X		
14	Los gerentes de la empresa pueden solucionar escenarios de situaciones abstractas con los clientes o proveedores	X		X		X		
15	Es importante contar con habilidades para la resolución de problemas	X		X		X		
16	Los gerentes de la empresa tienen habilidades para la resolución de problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

13 de junio del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zárate Ruiz  
Especialidad del evaluador: Maestro en Administración de Negocios – MBA

DNI: 09870134

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
Planeación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Anticipación</li><li>- Objetivo</li><li>- Eficiencia</li></ul>	1 a 6 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Organización	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistema</li><li>- Equilibrio</li><li>- Relación entre trabajo y personal</li></ul>	de 7 a 12 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Dirección	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proceso</li><li>- Dirigir</li></ul>	de 13 a 16 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo
Control	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resultados esperados</li><li>- Resultados obtenidos</li><li>- Buscar mejora</li></ul>	de 17 a 22 ítems	Ordinal Tipo Likert  5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Indiferente; 2=En desacuerdo; 1=Totalmente en desacuerdo



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>								
1	En la empresa se cuenta con un plan que le permite conocer sus actividades diarias con anticipación	X		X		X		
2	Usted planea con anticipación las actividades asignadas antes de iniciarlas	X		X		X		
3	La empresa tiene claros los objetivos que desea alcanzar	X		X		X		
4	Usted tiene conocimiento de los objetivos de la empresa	X		X		X		
5	Los objetivos de la empresa se cumplen con eficiencia	X		X		X		
6	Su participación dentro de la empresa promueve el cumplimiento de objetivos con eficiencia	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
7	La empresa cuenta con un sistema de organización de actividades	X		X		X		
8	En la empresa se cuenta con un sistema de normas y procedimientos que regulan las funciones del personal	X		X		X		
9	La gestión actual de la empresa maneja con equilibrio los recursos	X		X		X		
10	En la empresa existe equilibrio entre las relaciones entre los trabajadores	X		X		X		
11	La relación entre trabajo y personal es organizada	X		X		X		
12	La gestión de la empresa permite que exista un límite de relación entre trabajo y personal respetando las horas libres	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>								
13	Usted conoce detalladamente los procesos de la empresa para el cumplimiento de sus labores	X		X		X		
14	En la empresa se realiza seguimiento de los procesos para obtener resultados positivos	X		X		X		
15	Usted considera que es importante dirigir la empresa hacia el logro de objetivos	X		X		X		
16	Las habilidades de los gerentes permiten dirigir a la empresa al cumplimiento de lo planeado	X		X		X		

<b>DIMENSION 4: Control</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La empresa tiene claridad sobre los resultados esperados	X		X		X		
18	Usted conoce los resultados esperados de la empresa	X		X		X		
19	Los resultados obtenidos de la empresa cumplen con los objetivos planeados	X		X		X		
20	En ocasiones se recompensa al personal cuando los resultados obtenidos son exitosos	X		X		X		
21	En la empresa se realizan controles para detectar problemas y buscar mejoras en las operaciones	X		X		X		
22	Habitualmente el personal forma parte de la búsqueda de mejoras en la gestión de la empresa	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

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

13 de junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Gustavo Ernesto Zárate Ruiz**

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: **Maestro en Administración de Negocios – MBA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



## Anexo 4

### : Prueba de confiabilidad del instrumento

Tabla 22.

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de Habilidades Gerenciales*

<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>N de elementos/ítems</b>
,890	16

Fuente: Software SPSS

Tabla 23.

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de Gestión Administrativa*

<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>N de elementos/ítems</b>
,902	22

Fuente: Software SPSS

Tabla 24.

*Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach*

<b>Coficiente</b>	<b>Nivel</b>
Coeficiente alfa > .9	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

Fuente: Betancourt y Caveides, 2018