



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Habilidades gerenciales en la empresa Mercotrans Logística y
Negocios S.A.C., San Miguel, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Motta Rodríguez, Denisse Silvia (ORCID: 0000-0001-8140-3925)

ASESOR:

Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo (ORCID: 0000-0001-7894-7526)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por brindarme salud, conocimientos y fuerzas para cumplir con mis metas. A mi padre Agustín, que está en el cielo. Mi madre que siempre me instruyó a ser perseverante. Por último, a mi papá Andrés que, me enseñó a luchar y no rendirme por cada momento difícil que acontese nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. César Jimenez por su apoyo tenaz, con quién tuve la oportunidad de desarrollar el proyecto y desarrollo de mi tesis. Mis hermanos Carlos, Ruth, Liliana, Isabel y Mari Carmen, ya que ellos fueron testigos durante este proceso arduo. Para finalizar, a la Universidad César Vallejo por estos 5 años de formación académica y profesional.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	li
Agradecimiento	lii
Índice de contenidos	lv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variable y operacionalización	8
3.3. Población y muestra	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	8
3.5. Procedimientos	9
3.6. Método de análisis de datos	10
3.7. Aspectos éticos	10
IV. RESULTADOS	11
V. DISCUSIÓN	15
VI. CONCLUSIONES	18
VII. RECOMENDACIONES	19
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1.	<i>Distribución de las frecuencias para la dimensión habilidades conceptuales</i>	10
Tabla 2.	<i>Distribución de las frecuencias para la dimensión habilidades humanas</i>	10
Tabla 3.	<i>Distribución de las frecuencias para la dimensión habilidades técnicas</i>	11

RESUMEN

El objetivo del trabajo de investigación fue identificar la relación entre las habilidades gerenciales de la empresa Mercotrans Logística y Negocios S.A.C., con las interacciones de las dimensiones habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas. La investigación fue básica, de diseño no experimental transversal, descriptiva simple. Existe una composición de relaciones entre las dimensiones habilidades conceptuales + habilidades humanas (CD = 41,7%) y habilidades humanas + habilidades técnicas (CD = 71,7%) que dan fortaleza a las habilidades gerenciales. Por lo contrario las dimensiones habilidades técnicas + habilidades conceptuales (CD = 0%) de correlación. Por ende, las habilidades gerenciales fueron significativas con la interacción de dimensiones.

Palabras Clave: Habilidad conceptual, habilidad humana, habilidad técnica.

ABSTRACT

The objective of the research work was to identify the relationship between the management skills of the company mercotrans logística y negocios s.a.c., with the interactions of the conceptual skills, human skills and technical skills dimensions. The research was basic, with a non-experimental cross-sectional design, simple descriptive. There is a composition of relationships between the dimensions conceptual skills + human skills (cd = 41.7%) and human skills + technical skills (cd = 71.7%) that give strength to managerial skills. On the contrary, the dimensions technical skills + conceptual skills (cd = 0%) of correlation. The management skills were significant with the associated dimensions.

Keywords: Conceptual skills, human skills, technical skills

I. INTRODUCCIÓN

En 2020, la realidad problemática de la empresa Mercotrans Logística y Negocios S.A.C., ubicada en el distrito de San Miguel, tuvo habilidades gerenciales deficientes hacia el personal de operaciones y administrativo. Las habilidades conceptuales fueron escasas por el área gerencial, ya que la organización tenía pocos aspectos estratégicos. Se observó que las habilidades humanas de los ejecutivos tenían dificultades para trabajar en equipo. La última deficiencia encontrada fueron, las habilidades técnicas del área de gerencia porque tenían poco conocimiento para la utilización de las herramientas computacionales.

Las habilidades conceptuales como la resolución de problemas fueron deficientes en el área de gerencia de la empresa Mercotrans Logística y Negocios S.A.C. Las habilidades gerenciales de la organización tuvieron deficiencias con las habilidades conceptuales, ya que no existía un acuerdo mutuo para solucionar los problemas laborales entre todas las áreas. Además de ello, la toma de decisiones fue un factor importante porque las decisiones que se tomaban perjudicaban mayormente a los trabajadores.

Las habilidades humanas como las relaciones interpersonales fueron escasas entre las áreas de operaciones y administrativas. Es por ello, que el personal de cada unidad de trabajo no contaba con la suficiente capacidad para trabajar en equipo, debido a que ambas áreas no se relacionaban adecuadamente. Por otro lado, el trabajo bajo presión conllevó a que los empleados no logren tolerar el estrés por la sobre carga laboral, lo cual causó enfermedades patológicas. Por ende, el empleado tuvo que estar en descanso laboral por un tiempo determinado.

Las habilidades técnicas como el uso de herramientas computacionales eran escasas en el área de gerencia, ya que disponían de pocos conocimientos con el sistema contable de la empresa. Por ello, siempre sucedió retrasos para registrar los comprobantes de compra y venta del servicio que ofrece la organización. Así mismo, el área gerencial contaba con pocas capacitaciones para mejorar el uso de programas que dan soporte al funcionamiento de la empresa.

En conclusión, las habilidades gerenciales de la empresa Mercotrans Logística y Negocios SAC, tuvo una deficiencia evidenciada en el manejo de las habilidades conceptuales, habilidades humanas y las escasas habilidades técnicas.

La formulación del problema general se estableció como: ¿Cuál es la relación de las habilidades gerenciales en la empresa Mercotrans Logística y Negocios S.A.C., con las interacciones de las dimensiones habilidad conceptual, habilidad humana y habilidad técnica. Los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación de las habilidades conceptuales y habilidades técnicas? (b) ¿Cuál es la relación de las habilidades humanas y habilidades técnicas (c) ¿Cuál es la relación de las habilidades técnicas y habilidades conceptuales?

La justificación del estudio fue la importancia al mejoramiento de las habilidades gerenciales porque necesitaban ser estudiados. En la empresa el estudio ayudó a conocer las habilidades gerenciales deficientes que existen en la gerencia. Como finalidad servirá de base para la ayuda de las habilidades de los empleados en la empresa y así puedan tener un buen desempeño cuando empiecen a laborar, según manifiesta Gómez (2015) La redacción debe ser clara y concisa para saber el por qué es conveniente y ejecutar el estudio, para una finalidad concisa.

El objetivo general de la investigación fue identificar la relación entre las habilidades gerenciales de la empresa Mercotrans Logística y Negocios S.A.C., con las interacciones de las dimensiones habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas. De igual manera, los objetivos específicos consisten en (a) identificar la relación de las habilidades conceptuales y las habilidades humanas; (b) demostrar la relación de las habilidades humanas y las habilidades técnicas; (c) reconocer la relación de las habilidades técnicas y las habilidades conceptuales.

La hipótesis general de la investigación fue: Las habilidades gerenciales de la empresa Mercotrans Logística y Negocios S.A.C., están relacionadas con las interacciones entre las dimensiones habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas. Así mismo, Las hipótesis específicas consisten en (a) las habilidades conceptuales están relacionadas con las habilidades humanas.

(b) las habilidades humanas están relacionadas con las habilidades técnicas. (c)
las habilidades técnicas están relacionadas con las habilidades conceptuales.

II. MARCO TEÓRICO

La teoría de Whetten y Camero sobre las habilidades gerenciales dicen que, estuvieron conformados por los conocimientos y capacidades que cada persona tenía que poseer para poder desarrollar actividades especiales como gerente o dueño de una empresa (Whetten y Camero, 2005).

En el contexto nacional se tiene los aportes de Huamán (2017) quién sostuvo que, existía relación directa entre las habilidades conceptuales y satisfacción laboral (Rho del Spearman=0,755) en los empleados del área administrativo de la municipalidad de Abancay. Su trabajo de investigación fue aplicado el método descriptivo y 70 empleados participaron un cuestionario validado por expertos, lo cual tuvo un alfa de crombach del (Alfa= 0.994).

Zanabria (2018) afirmó que, el modelo estratégico como parte de las habilidades conceptuales influyó relativamente con la gestión comercial de la empresa repuestos Miguelito. 137 personas participaron de un cuestionario validado por expertos (Alfa= 0.96) adaptando el tipo de investigación aplicada. Otárola (2015) afirmó que, las habilidades conceptuales que tenían los directivos influyen de una manera positiva (Rho Spearman=0.607) con el desempeño de los profesores. 136 docentes participaron del instrumento del cuestionario. ($P < 0.05$) método de investigación básica.

Lagos (2018) sostuvo que, existía una correlación negativa moderada ($p = 0.002 < 0.05$) entre habilidades gerenciales y toma de decisiones como parte de las habilidades conceptuales en la empresa Agraria Azucarera Andahuasi. 23 empleados participaron en el cuestionario validado por expertos, se aplicó una investigación correlacional causal, con diseño no experimental y nivel explicativo. Diaz y Riojas (2018) afirmó que, en la planeación estratégica como contexto de las habilidades conceptuales tuvo relación en la toma de decisiones ($p < 0.05$) en la empresa de automotriz IRH S.A.C. 19 colaboradores participaron mediante el instrumento validado por expertos, la metodología estudiada fue de tipo descriptivo correlacional. (Alfa= 0.941).

Romero (2014) afirmó que, la comunicación eficaz dentro de las habilidades humanas tuvo una relación significativa con la eficiencia laboral de los empleados

del área administrativo ($r=84\%$). Los resultados de su trabajo de investigación fueron realizados con una muestra de 30 docentes del centro educativo de Huancavelica, quienes participaron de forma voluntaria en el cuestionario validado por expertos con una escala de Likert y tipo de investigación aplicada.

Del águila, Fernández y Zárate (2016) afirmaron que, las habilidades humanas estuvieron relacionadas fuerte y positivamente ($r=0.97$) entre el trabajo en conjunto. Participaron 15 empleados en el cuestionario validado por expertos, fue un estudio correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Ortiz (2018) sostuvo que, el apoyo social tuvo una relación negativa y significativa con el estrés como parte de las habilidades humanas en el centro educativo. 160 profesores participaron del cuestionario, una investigación correlacional, con un análisis descriptivo (Alfa= 0.80%). Baca, Cachuan y Cruz (2016) afirmaron que, el valor de la empresa está relacionado con la comunicación efectiva como parte de las habilidades humanas. Se realizó el cuestionario a 110 empleados, se usó la prueba de chi cuadrado Pearson. Se aplicó un enfoque cualitativo, el tipo de investigación fue observacional y diseño transversal.

Flores (2019) afirmó que, las herramientas digitales como parte de las habilidades técnicas tuvieron una relación positiva baja con el posicionamiento de marca. 216 consumidores participaron en el cuestionario (Alfa= 0.803), se aplicó el tipo de investigación correlacional y descriptiva. Ramos (2016) sostuvo que, dominar el idioma inglés como parte de las habilidades técnicas, aseguró la ventaja del 80 % de competitividad frente al mercado laboral. Fue un enfoque cuantitativo descriptivo y no experimental, participaron 45 personas egresadas de la carrera de negocios. Por último, Aparicio y Medina (2015) se determinaron que, las habilidades gerenciales fueron el logro de las empresas y la sostenibilidad en el largo plazo dependiendo de la forma en que desarrollan el liderazgo. Se concluye que, las habilidades técnicas fueron pocos determinantes para que se logre un adecuado desempeño y tengan mayor importancia las habilidades conceptuales.

En el contexto internacional se tuvo los aportes de Ojha (2019) afirmó que, la planificación estratégica como parte de las habilidades conceptuales tuvo una relación positiva con el desempeño de la empresa mediante la capacidad de operaciones. 267 personal del alto nivel participaron en el cuestionario (alfa=0.75).

Neira (2017) quién sostuvo que, la empresa debió de concretar estrategias para mejorar su estructura organizacional mediante una planificación adecuada como parte de las habilidades conceptuales. 51 trabajadores realizaron el cuestionario validado por expertos ($P = <0.05$) aplicando el enfoque cuantitativo.

Azzollini, Pablo y Pérez (2013) afirmaron que, el trabajo en equipo como parte de las habilidades humanas influyeron significativamente en la satisfacción laboral. El estudio se basó en publicaciones de artículos científicos que relacionan con las variables en los años 2000 y 2010, para su investigación se usó un análisis descriptivo.

Treglown y Furnham (2020) afirmaron que, la inteligencia emocional como parte de las habilidades humanas en los trabajadores existió relación con la capacidad cognitiva en la empresa investigada. El estudio tuvo como resultado un alfa de crombach del ($\text{Alfa} = 0.751$) lo cual indicó que era confiable el instrumento. La muestra censal se realizó a 132 empleados quienes participaron de un cuestionario validado por expertos y aplicando un tipo de investigación experimental.

Jung y Yoon (2018) afirmaron que, el manejo de conflictos como contexto de las habilidades humanas tuvo relación positiva con el comportamiento creativo. La muestra determinada fue de 383 empleados que participaron en el cuestionario ($\text{Alfa} = 0.921$). Tipo de investigación descriptiva. Alshammari, Pasay, Gonzales y Torres (2020) afirmaron que, existió relación fuerte y positiva con la inteligencia emocional como contexto de las habilidades humanas y liderazgo auténtico. 152 enfermeras colaboraron con los cuestionarios.

Presbitero (2020) afirmó que, las habilidades del idioma extranjero como parte de la habilidad técnica tuvo una relación alta con el desempeño de tareas de los trabajadores bilingües, quienes laboraron en la empresa la cual contaba con clientes extranjeros. Los resultados que se obtuvieron de los 294 empleados encuestados mediante correo electrónicos, fueron aceptados y todos respondieron conformes.

El enfoque conceptual de la variable habilidades gerenciales, Morales (2014) definió que, las habilidades gerenciales son capacidades que se requieren para ser

excelentes gerentes en diferentes empresas. Las dimensiones correspondientes fueron habilidades conceptuales, Luna (2015) definió que, es la habilidad para planificar estrategias, analizar los problemas en general y optar por tomar decisiones. Habilidades humanas, Luna (2015) argumentó que, es la capacidad para trabajar en conjunto, con un clima organizacional adecuado y motivándolos mutuamente. Por último, habilidades técnicas, Arrabal (2018) definió que, es el conocimiento especializado para una actividad determinada, para el análisis de problemas dentro del área de trabajo y el buen manejo del uso de herramientas técnicas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue realizado mediante el tipo de investigación básica, porque se observó los problemas encontrados. Tal como lo manifiesta Naghi (2005) se trató del estudio básico para visualizar y describir los fenómenos encontrados en la organización.

El diseño fue exploratorio, no experimental, de corte transversal descriptivo simple, porque se analizó la situación y se recogieron datos en un momento único. Tal como lo señala Gómez (2015) las variables no se manipulan, lo que se hace es observar los problemas en su realidad, para luego ser analizados.

3.2. Variables y operacionalización

El estudio de investigación se compuso por una variable con 3 dimensiones: Habilidades gerenciales (habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas). La cifra de indicadores para la dimensión fue 7. El número general de ítems fue de 12. La escala y valores fue de Likert, los niveles y rangos son muy adecuado, adecuado e inadecuado (ver anexo)

3.3. Población y muestra

El estudio tuvo como demografía a los trabajadores de la empresa Mercotrans Logística. Según Rodríguez (2015) definió que, la población es un número grande de factores que varían en objetos de la población ubicado primordialmente en el tiempo.

La investigación tuvo como tamaño de muestra censal igual a 10 trabajadores entre ellos asistentes y jefes de la empresa mercotrans logística y negocios S.A.C. lo cual se realizará el cuestionario a cada uno de ellos para ser evaluados. Ramírez (2017) señaló que la muestra censal es todo aquello establecido con pocos individuos para realizar el cuestionario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos se realizaron mediante una entrevista (enfoque cualitativo) a tres expertos trabajadores de la empresa de logística para recolectar la información adecuada y relevantes para deducir las habilidades gerenciales que deben de tener en la empresa.

La primera pregunta, el planeamiento estratégico fue una de las habilidades en la cual coinciden los entrevistados. Una siguiente habilidad estuvo relacionado con la organización y toma de decisiones. La segunda respuesta que coincide con los entrevistados fue la habilidad de la tolerancia al estrés. La siguiente habilidad también coincidió con las relaciones efectivas. La tercera pregunta fue contestada que el uso del sistema de tecnología es una habilidad técnica que coincidió con las respuestas de los tres entrevistados.

El instrumento que se usó fue un cuestionario (enfoque cuantitativo) que contiene 13 ítems, los cuales fueron aplicados a los trabajadores de la empresa mencionada. Así mismo, se usó el tipo de medición de la Escala Likert, lo cual fue compuesta por 5 alternativas: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.

Nº	JUICIOSOS	OPINIÓN
1	Dr. Carranza Estela, Teodoro	Aceptado
2	Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo	Aceptado
3	Mg. Merino Garcés, José Luis	Aceptado

3.5. Procedimiento

La fase cualitativa consistió en preguntar los problemas específicos a los trabajadores que tuvieron experiencia en la empresa, mediante un correo electrónico. Ellos respondieron en el correo con sus opiniones que creyeron convenientes y autorizaron que sus respuestas sean puestas en el trabajo de investigación. Así mismo, se aplicó una técnica de categorización para que las respuestas fueran procesadas, se precisaron las respuestas de las categorías en conjunto y se hizo que coincida con las variables categóricas de las dimensiones con el enfoque cuantitativo de la matriz operacional.

La fase cuantitativa se fundamentó en realizar un cuestionario con 13 ítems, se estableció 3 dimensiones y 7 indicadores.

3.6. Métodos de análisis de datos

La primera fase, la entrevista se evaluó mediante la meta síntesis y análisis de categorización, observación y método inductivo. La segunda fase, la investigación se trasladó a la base de datos del sistema SPSS 22, lo cual fue procesada y se obtuvo resultados entre gráficos y tablas que fueron interpretadas cada uno de ellos.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo se realizó respetando los reglamentos éticos de la universidad César Vallejo y del código nacional de la Integridad Científica - CONCYTEC, de la manera más honesta y sin alterar cualquier tipo de información brindada por la empresa, así mismo se mantuvo en privacidad la identidad de todos los empleados que participaron en el cuestionario. Los valores consisten en sinceridad, respeto y responsabilidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla de frecuencias

Tabla 1

Distribución de las frecuencias para la dimensión habilidades conceptuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	7	70,0	70,0	90,0
	SIEMPRE	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

El 20% de los datos mostraron que “a veces” las habilidades conceptuales son inadecuadas según los encuestados. El 80% de las personas manifestaron que “casi siempre” y “siempre las habilidades conceptuales fueron adecuadas para la empresa, como la toma de decisiones, resolución de problemas y pensamiento analítico.

Tabla 2

Distribución de las frecuencias para la dimensión habilidades humanas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	10,0	10,0	10,0
	A VECES	5	50,0	50,0	60,0
	CASI SIEMPRE	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

El 60% de los datos realizados mencionaron un acumulado de validaciones “casi nunca” y “a veces” de los encuestados. Por el contrario, el 40% de los encuestados manifestaron que “casi siempre” los problemas se solucionaron de una manera profesional evitando discusiones.

Tabla 3

Distribución de las frecuencias para la dimensión habilidades técnicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	10,0	10,0	10,0
	A VECES	1	10,0	10,0	20,0
	CASI SIEMPRE	3	30,0	30,0	50,0
	SIEMPRE	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

El 20% de los datos mostraron un acumulado de validaciones, “casi nunca” y “a veces” de los encuestados. Por otro lado, el 80% de los encuestados manifestaron que “casi siempre” y “siempre” la gerencia maneja adecuadamente las herramientas computacionales como Excel y programas para cada unidad de trabajo.

4.2. Estadística analítica

Hipótesis 1: Las habilidades conceptuales están relacionadas con las habilidades humanas.

a) Prueba de hipótesis

Ho: Las habilidades conceptuales no están relacionadas con las habilidades humanas.

H1: Las habilidades conceptuales están relacionadas con las habilidades humanas.

b) Valores críticos

$p < 0,05$ entonces rechazar la Ho

$p = 0,044$

c) Decisión

$p\text{-valor} = (0,044) < 0,05$ entonces rechazar la hipótesis nula

d) Conclusión

Las habilidades conceptuales si están relacionadas con las habilidades humanas.

Por ende, las habilidades conceptuales de la gerencia están relacionadas con las habilidades humanas, con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de determinación es igual a $R^2 (0,646) (0,646) = 0.417$; lo que es igual a $0.417 * 100 = 41.7$ por ciento.

Hipótesis 2: Las habilidades humanas están relacionadas con las habilidades técnicas.

a) Prueba de hipótesis

Ho: Las habilidades humanas no están relacionadas con las habilidades técnicas.

H1: Las habilidades humanas están relacionadas con las habilidades técnicas.

b) Valores críticos

$p < 0,05$ entonces rechazar la Ho

$p = 0,002$

c) Decisión

$p\text{-valor} = (0,002) < 0,05$ entonces rechazar la hipótesis nula

d) Conclusión

Las habilidades humanas si están relacionadas con las habilidades técnicas.

Las habilidades humanas de la gerencia están relacionadas con las habilidades técnicas, con un nivel de confianza de 95%. El coeficiente de determinación es igual a $R^2 (0,848) (0,848) = 0.719$; lo que es igual a $0.719 * 100 = 71,9$ por ciento.

Hipótesis 3: Las habilidades técnicas están relacionadas con las habilidades conceptuales.

a) Prueba de hipótesis

Ho: Las habilidades técnicas no están relacionadas con las habilidades conceptuales.

H1: Las habilidades técnicas están relacionados con las habilidades conceptuales.

b) Valores críticos

$p < 0,05$ entonces rechazar la Ho

$p = 0,387$

c) Decisión

$p\text{-valor}(0,387) < 0,05$ entonces no rechazar la hipótesis nula

d) Conclusión

Las habilidades técnicas de la gerencia no están relacionadas con las habilidades conceptuales.

V. DISCUSIÓN

En la interrelación de las dimensiones habilidades conceptuales y habilidades humanas, los resultados fueron obtenidos por medio de la prueba Rho de Spearman, se observó un nivel de significancia bilateral menor a “0,05” esto quiere decir ($p=0,044 < 0,05$). Así mismo, tenían una correlación de ($R=0,646$) con el coeficiente de determinación (CD) de 41.7%. Las habilidades conceptuales están relacionadas con las habilidades humanas. Con este resultado, se coincide con Huamán (2017) manifestando que la habilidad conceptual fue fundamental, porque se pudo elegir las mejores decisiones en la cual favoreció a la empresa, consecuentemente se logró una adecuada satisfacción laboral. En definitiva, los resultados obtenidos permitieron que la gerencia tome decisiones adecuadamente para las actividades de la empresa.

Así mismo, Zanabria (2018) se concuerda con su trabajo de investigación que las variables estudiadas estuvieron relacionadas entre el modelo estratégico y la gestión comercial de la empresa estudiada. Por ello, se planificó adecuadamente las ventas y se conoció cuantas veces el consumidor mostró el interés con el servicio que ofrece la organización. Así mismo, se coincidió con Otálora (2015) quien afirmó que la relación positiva entre las habilidades conceptuales influyeron positivamente en el nivel del desempeño de los docentes. El pensamiento analítico de cada uno de los profesores fueron muy eficientes para la realización de las actividades. Se concluyó mediante los resultados, la relación de las capacidades conceptuales y humanas.

Por otro lado, no se concuerda con Lagos (2018) ya que en su trabajo de investigación de las variables habilidades gerenciales en relación con la toma de decisiones tuvieron una correlación negativa moderada en los trabajadores y los jefes de área, lo cual discrepa con los resultados obtenidos en este estudio, ya que entre las dimensiones tenían una relación significativa alta en las habilidades conceptuales y humanas. De igual manera, no se concuerda con Diaz y Riojas (2018) en su estudio de investigación de las variables planificación estratégica y toma de decisiones tenían una relación baja. Con respecto al presente estudio, se discrepa totalmente manifestando que las dimensiones en investigación sí tuvieron una correlación. Para concluir, las habilidades gerenciales depende mucho de cada

jefe en la organización y de la manera en cómo se desarrolló e incentivó al personal en las áreas específicas.

Por otra parte, como objetivo específico se tuvo que identificar la relación entre la habilidad humana y habilidad técnica de la empresa investigada. Los resultados por medio de la prueba Rho de Spearman se observó que el nivel de significancia bilateral es menor a 0.05, esto quiere decir ($0,002 < 0,05$). Por lo tanto, las habilidades humanas están relacionadas con las habilidades técnicas. Las uniones de las dos dimensiones tenían una correlación de (0,848) con el coeficiente de determinación igual a ($R^2 0.719$); lo que es 71,9% de asociación. De acuerdo al autor Romero (2014) el resultado obtenido de esta investigación coincide con la comunicación efectiva y habilidades técnicas, ya que fueron pilares importantes en la empresa al comunicarse adecuadamente en cada área respectiva tanto administrativa y operaciones. En definitiva, las variables estudiadas tuvieron una relación significativa con respecto a la eficacia laboral y el uso de herramientas computacionales del área administrativo.

Por lo consiguiente, Del águila, Fernández y Zárate (2016) en su investigación coincidieron que los empleados trabajaban en equipo para lograr los objetivos trazados. De esa manera, se concluyó que las habilidades humanas tuvieron una relación positiva y fuerte en el ámbito laboral en el área de gerencia y administrativa. De igual manera se coincidió con los autores Baca, Cachuan y Cruz (2016) manifestaron que el valor de la propia empresa está relacionada con la comunicación efectiva, lo cual benefició a la empresa, ya que el personal conlleva una relación interpersonal adecuada. De esta manera se tuvo un buen clima organizacional y por ende una satisfacción favorable entre todo el personal de la organización.

De acuerdo a los autores Azzollini, Pablo y Pérez (2013) el resultado obtenido en este informe coincidió con una relación positiva en las variables estudiadas. Para estos autores, el trabajo en equipo que se encontró dentro de las habilidades humanas fueron importantes, porque se logró un desempeño adecuado y sobre todo resultados excelentes para el beneficio de la empresa, cumpliendo así trabajos eficientes. En definitiva, las habilidades humanas, permitieron que el área de gerencia trabaje en concordancia con todos los trabajadores mediante la comunicación asertiva.

Por otra parte, la relación de las dimensiones habilidades técnicas y habilidades conceptuales de la empresa Mercotrans Logística y Negocios. Por medio de la prueba Rho Spearman se implantó que el nivel de significancia bilateral mayor a 0,05 es decir “0,387 > 0,05”, entonces no rechazar la hipótesis nula manifestando las habilidades técnicas están relacionadas con las habilidades conceptuales. Además, ambas dimensiones tienen una correlación de 0.387, lo cual esto indicó una relación baja. Por ende, se aceptó la hipótesis nula de investigación indicando que no existió una relación entre ambas dimensiones de la empresa. Se coincide con Flores (2019) que no existió una relación con las habilidades técnicas mediante el uso de la marca. Así mismo, su trabajo de investigación participaron 216 consumidores en el cuestionario y se aplicó el tipo de investigación descriptivo correlacional.

Por otro lado, se discrepa con los resultados de Ramos (2016) afirmó que, el dominio del idioma inglés aseguró la ventaja competitiva de varios trabajadores dentro de las empresas. En cambio, en la empresa Mercotrans no era necesario contar con personal que tenga conocimientos de inglés, ya que no se requería como requisito primordial. Así mismo se discrepa con Presbitero (2020) afirmó que, las habilidades del idioma extranjero y el desempeño de tareas tuvieron una relación alta, porque los clientes de la empresa eran bilingües. Por ello, era muy importante contar con personal que tuvieran conocimientos técnicos, como el idioma inglés para la excelente comunicación.

De igual manera, se concuerda con Aparicio y Medina (2015) señaló que todas las decisiones que se toman es en base a las habilidades gerenciales que demandan las empresas. Las habilidades técnicas tuvieron poca importancia para el rendimiento de los ejecutivos que, tuvieron la habilidad para delegar y no fueron categóricos para este tipo de rol que los gerentes debieron de desarrollarse como líderes en las empresas. Para concluir, el gerente pudo lograr posiciones de mejor responsabilidad y nivel jerárquico en la organización, las habilidades técnicas fueron menos determinantes para el logro del desempeño.

VI. CONCLUSIONES

1. Las habilidades gerenciales de la empresa Mercotrans Logística y Negocios S.A.C., está relacionado con las interacciones de las dimensiones habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas.
2. Las interacciones positivas de la investigación con respecto a los resultados son Habilidades Conceptuales / Habilidades Humanas (CD= 41.70%); Habilidades Humanas / Habilidades Técnicas (CD=79.90%).
3. La única falta de interacción entre dimensiones de la investigación fueron las Habilidades Técnicas y Habilidades Conceptuales (CD= 0%).

VII. RECOMENDACIONES

1. Los gerentes de diversas empresas pueden tomar en consideración las interacciones con mayor coeficiente de determinación, precisar las dimensiones que interactúan entre sí para desarrollar o poner en práctica las habilidades gerenciales.
2. Los investigadores logren utilizar los instrumentos y métodos de este trabajo de investigación para plantear la soluciones de problemas que puedan presentarse.
3. Los gerentes e investigadores deberán tomar en cuenta las interacciones negativas al instante de sus hallazgos como resultados de su investigación, ya que estas establecen un desafío para empezar las acciones desde cero, de tal manera que quieran rescatar esta interacción negativa.

REFERENCIAS

- Andrade, G. (2016). *Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía. Ltda. para el período 2016-2018*. Tesis. Repositorio universidad internacional del Ecuador. Quito. URI <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/997/1/T-UIDE-1048.pdf>
- Alshammari, F., Pasay-an, E., Gonzales, F., & Torres, S. (2020). *Emotional intelligence and authentic leadership among Saudi nursing leaders in the Kingdom of Saudi Arabia*. *Journal of Professional Nursing*. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2020.04.003>
- Arroyo T. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. URI <http://bit.ly/2r4vLMn>
- Aparicio V. y Medina, C. (2015). *Habilidades Gerenciales que demandan las empresas en el Perú: Un Análisis Comparativo*. Tesis. Repositorio académico Universidad del Pacífico. Lima, URI. <http://hdl.handle.net/11354/1650>
- Baca, K., Cachuan, Y. & Cruz, J. (2016). *La comunicación efectiva del gobierno corporativo y su rol como generador de valor en la empresa: un estudio para Aeropuertos Andinos del Perú SA años 2011 – 2015*. Tesis. Repositorio académico UPC. Lima, URI. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622225>
- Bartra, K. y Torres, O. (2019). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana*. Tesis. Repositorio académico UPC. Lima. URI <http://hdl.handle.net/10757/626180>
- Businessdictionary (s.f). *Habilidades gerenciales*. Recuperado de <http://www.businessdictionary.com/definicion/managerial-skill.html>
- Del Aguila, A., Fernández, I. y Zárata, E. (2016). *Las habilidades humanas en el desempeño organizacional: un estudio correlacional en un bufete de abogados ubicado en la ciudad de Lima*. Tesis. Repositorio académico UPC. Lima, URI, <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621723>

- Díaz, K. y Rioja, E. (2018). *Relación entre la planeación estratégica y la toma de decisiones en la agrupación técnica automotriz IRH S.A.C., la victoria-Chiclayo 2018*. Tesis. Repositorio renati sunedu. Lima. URI <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5090>
- Flores, F. (2018). *Eficacia de las herramientas digitales y posicionamiento de marca en la empresa Procesadora de Alimentos y Bebidas Tarapoto S.A.C., 2018*. Tesis. Repositorio universidad César Vallejo. Lima. URI. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28641>
- Gómez, M. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Brujas
- Hauroc, N. (2048). *Competencias del personal administrativo en el uso del SIAF y su influencia en la gestión pública, en la municipalidad provincial de Pasco y municipalidad distrital de Yanacancha – 2016*. Tesis. Repositorio institucional Universidad nacional Daniel Alcides Carrion. Pasco. URI <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/816>
- Huamán R. (2017). *Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Abancay, 2017*. Tesis. Repositorio de la universidad nacional José María Arguedas. Andahuaylas. URI http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/454/Rodolfo_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jung, H. y Yoon, H. (2018). *Mejorar el comportamiento innovador de los empleados de servicio de primera línea utilizando la gestión de conflictos en la industria hotelera: el papel mediador del compromiso*. Gestión del turismo, 498 – 507. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.035>
- Lagos, L. (2018). *Habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la empresa agraria azucarera Andahuasi S.A.A., 2018*. Tesis. Repositorio renati sunedu. Lima. URI <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/655291>
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. (2da. Ed.). Grupo Patria. URI https://books.google.com.pe/books?id=jogoNah_osC&pg=PA173&dq=habilidades+conceptuales,+habilidades+humanas+y+habilidades+t%C3%A9cnicas

[+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjltsae7MHPAhWCH7kGHQ2xB6gQ6AEIJzAA](#)

Martinez, J. (2013). Importancia de la incorporación temprana a la investigación científica en la universidad de Guadalajara. URI https://books.google.com.pe/books?id=641Efd9jLzMC&dq=tipo+de+investigaci%C3%B3n+basica&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Morales, A. (2014). *La dirección de la empresa asociativa: Fundamentos y metodología para una gestión eficiente en las M.A.R.* URI <https://books.google.com.pe/books?id=TO0qAAAAYAAJ&pg=PA31&dq=habilidades+gerenciales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiyjK-S4sHpAhXnl7kGHV-iBnIQ6AEIRDAE#v=onepage&q=habilidades%20gerenciales&f=false>

Neira, J. (2017). *Plan estratégico para la empresa serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de guayaquil. Tesis. Repositorio universidad de Guayaquil.* Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16835/1/Tesis%20Final%20Plan%20estrategico.pdf>

Naghi, N. (2005). *Metodología de la investigación.* (2da Ed.). México:Limusa

Ortiz, J. (2018). *Apoyo social y estrés en docentes de colegios de Lima Metropolitana. Tesis. Repositorio académico UPC.* Lima. URI <http://hdl.handle.net/10757/624032>

Otárola, M. (2015). *Habilidades gerenciales del director en el nivel de desempeño docente en las instituciones educativas de la RED 21, Comas, 2015.* Tesis. Repositorio renati sunedu. Lima. URI <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/930332>

Ojha, D., Patel, PC y Sridharan, SV (2019). *Planificación estratégica dinámica y desempeño competitivo firme: una conceptualización y una prueba empírica.* *Revista Internacional de Economía de la Producción.* <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2019.02.004>

Pérez V., Pablo S., & Azzollini, S. (2013). *Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: su relación con la satisfacción laboral.* *Revista de Psicología (PUCP),* 31(1), 151-169. URI

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472013000100006&lng=es&tlng=es.

- Presbitero, A. (2019). *Foreign language skill, anxiety, cultural intelligence and individual task performance in global virtual teams: A cognitive perspective*. *Journal of International Management*, 100729. <https://doi.org/10.1016/j.intman.2019.100729>
- Ramos, A. (2016). *Impacto del idioma inglés para la competitividad en el egresado de la Escuela de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel 2016*. Tesis. Repositorio Universidad Señor de Sipán. Lambayeque. URI <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3961>
- Rabanal, D. (2018). *Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional en la Municipalidad de Jesús, Cajamarca*. Tesis. Repositorio universidad César Vallejo. Lima. URI <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27944>
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. (5° Ed.). México: UJAT
- Romero, J. (2014) *La comunicación efectiva y la eficiencia laboral del personal administrativo en la Dirección Regional de Educación Huancavelica - año 2014*. Tesis. Repositorio institucional Universidad nacional de Huancavelica. Huancavelica. URI, <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1600>
- Treglown, L., & Furnham, A. (2020). *Birds of a feather work together: The role of emotional intelligence and cognitive ability in workplace interaction and advice networks*. *Personality and Individual Differences*, 158, 109833. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.109833>
- Zanabria, P. (2018). *Implementación de un modelo estratégico y su influencia en la gestión comercial de la empresa Repuestos Miguelitos S.A.C*. Tesis. Repositorio de la Universidad privada del norte. Lima. URI <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13491>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
HABILIDADES GERENCIALES	Whetten y Cameron (2005). “Las habilidades gerenciales están conformados por los conocimientos y capacidades que cada persona tiene que poseer para poder desarrollar actividades especiales ya sea como gerente o dueño de una empresa”.	La variable habilidades gerenciales será medida por las dimensiones habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas.	HABILIDAD CONCEPTUAL	Toma de Decisiones	1-2	Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Muy adecuado [48 - 65] Adecuado [31 - 47] Inadecuado [13 - 30]
				Resolución de problemas	3-4		
				Pensamiento analítico	5		
			HABILIDAD HUMANA	Trabajo en equipo	6-7		
				Relaciones interpersonales	8-9		
				Tolerancia al estrés	10-11		
			HABILIDAD TÉCNICA	Conocimientos técnicos	12-13		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

"HABILIDADES GERENCIALES EN LA EMPRESA MERCOTRANS LOGISTICA Y NEGOCIOS S.A.C., SAN MIGUEL, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Denisse Silvia Motta Rodriguez							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
HABILIDADES GERENCIALES	HABILIDAD CONCEPTUAL	TOMA DE DECISIONES	Usted percibe que las decisiones que se toman en esta empresa están vinculados a los lineamientos establecidos por la gerencia.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	X		
			Usted reconoce que las decisiones tomadas en la empresa son el resultado de una elección entre alternativas propuestas por la gerencia.		X		
		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Usted considera que las soluciones realizadas son resultados favorables para el problema presentado en la empresa.		X		
			Usted considera que los problemas resueltos son dados a conocer a todo el personal operativo en el momento adecuado.		X		
	HABILIDAD HUMANA	TRABAJO EN EQUIPO	Usted considera que las opiniones establecidas por los empleados son tomadas en cuenta al momento de trabajar en equipo junto con la gerencia.		X		
			Cuando existe un problema, usted percibe que las soluciones propuestas llegan a un acuerdo mutuo junto a la gerencia.		X		
		RELACIONES INTERPERSONALES	Usted reconoce que la relación interpersonal entre el trabajador operativo y la gerencia son positivas.		X		
	Usted percibe que los malos entendidos son resueltos de una manera profesional para mantener una adecuada relación interpersonal con la gerencia.		X				
	HABILIDAD TÉCNICA	CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	TOLERANCIA AL ESTRÉS Usted considera que la gerencia controla el límite del estrés causado por la carga de trabajo mientras se encuentra laborando.		X		
			Usted reconoce que se afronta el estrés de una manera activa y positiva por el área de gerencia, sin dañar la salud física y emocional de los demás empleados.		X		
Usted considera que la gerencia maneja adecuadamente las herramientas computacionales básicas como Excel y otros programas para la información de cada unidad de trabajo.			X				
		Usted percibe que la gerencia y el área de servicio técnico e informático manejan adecuadamente los programas que dan soporte al funcionamiento de la empresa.					
Firma del experto:							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

"HABILIDADES GERENCIALES EN LA EMPRESA MERCOTRANS LOGISTICA Y NEGOCIOS S.A.C., SAN MIGUEL, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Denisse Silvia Motta Rodriguez							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Carranza Estela, Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
HABILIDADES GERENCIALES	HABILIDAD CONCEPTUAL	TOMA DE DECISIONES	Usted percibe que las decisiones que se toman en esta empresa están vinculados a los lineamientos establecidos por la gerencia.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	X		
			Usted reconoce que las decisiones tomadas en la empresa son el resultado de una elección entre alternativas propuestas por la gerencia.		X		
		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Usted considera que las soluciones realizadas son resultados favorables para el problema presentado en la empresa.		X		
			Usted considera que los problemas resueltos son dados a conocer a todo el personal operativo en el momento adecuado.		X		
	HABILIDAD HUMANA	PENSAMIENTO ANALÍTICO	Usted reconoce que el pensamiento analítico de la gerencia es tomado de una manera muy rigurosa en las soluciones determinadas.		X		
			TRABAJO EN EQUIPO		Usted considera que las opiniones establecidas por los empleados son tomadas en cuenta al momento de trabajar en equipo junto con la gerencia.	N = Nunca	X
	RELACIONES INTERPERSONALES	Cuando existe un problema, usted percibe que las soluciones propuestas llegan a un acuerdo mutuo junto a la gerencia.			CN = Casi Nunca	X	
		Usted reconoce que la relación interpersonal entre el trabajador operativo y la gerencia son positivas.	AV = A veces		X		
	HABILIDAD TÉCNICA	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Usted percibe que los malos entendidos son resueltos de una manera profesional para mantener una adecuada relación interpersonal con la gerencia.		CS = Casi Siempre	X	
			Usted considera que la gerencia controla el límite del estrés causado por la carga de trabajo mientras se encuentra laborando.		S = Siempre	X	
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS		Usted reconoce que se afronta el estrés de una manera activa y positiva por el area de gerencia, sin dañar la salud física y emocional de los demás empleados.	X				
		Usted considera que la gerencia maneja adecuadamente las herramientas computacionales básicas como Excel y otros programas para la información de cada unidad de trabajo.	X				
		Usted percibe que la gerencia y el área de servicio técnico e informático manejan adecuadamente los programas que dan soporte al funcionamiento de la empresa.					

Firma del experto:

DR. TEODORO CARRANZA ESTELA



Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

CLAD 08171

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

"HABILIDADES GERENCIALES EN LA EMPRESA MERCOTRANS LOGISTICA Y NEGOCIOS S.A.C., SAN MIGUEL, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Denisse Silvia Motta Rodriguez							
Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Jose Luis Merino							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
HABILIDADES GERENCIALES	HABILIDAD CONCEPTUAL	TOMA DE DECISIONES	Usted percibe que las decisiones que se toman en esta empresa están vinculados a los lineamientos establecidos por la gerencia.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Usted reconoce que las decisiones tomadas en la empresa son el resultado de una elección entre alternativas propuestas por la gerencia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Usted considera que las soluciones realizadas son resultados favorables para el problema presentado en la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Usted considera que los problemas resueltos son dados a conocer a todo el personal operativo en el momento adecuado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PENSAMIENTO ANALÍTICO	Usted reconoce que el pensamiento analítico de la gerencia es tomado de una manera muy rigurosa en las soluciones determinadas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		HABILIDAD HUMANA	TRABAJO EN EQUIPO		Usted considera que las opiniones establecidas por los empleados son tomadas en cuenta al momento de trabajar en equipo junto con la gerencia.	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Cuando existe un problema, usted percibe que las soluciones propuestas llegan a un acuerdo mutuo junto a la gerencia.				<input checked="" type="checkbox"/>		
	RELACIONES INTERPERSONALES		Usted reconoce que la relación interpersonal entre el trabajador operativo y la gerencia son positivas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Usted percibe que los malos entendidos son resueltos de una manera profesional para mantener una adecuada relación interpersonal con la gerencia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	TOLERANCIA AL ESTRÉS	Usted considera que la gerencia controla el límite del estrés causado por la carga de trabajo mientras se encuentra laborando.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Usted reconoce que se afronta el estrés de una manera activa y positiva por el area de gerencia, sin dañar la salud física y emocional de los demás empleados.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	HABILIDAD TÉCNICA	CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	Usted considera que la gerencia maneja adecuadamente las herramientas computacionales básicas como Excel y otros programas para la información de cada unidad de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Usted percibe que la gerencia y el área de servicio técnico e informático manejan adecuadamente los programas que dan soporte al funcionamiento de la empresa.							
Firma del experto:							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


 JOSE LUIS MERINO GARCES
 MAESTRO EN CIENCIAS
 EMPRESARIALES

MATRIZ DE CONSISTENCIA

HABILIDADES GERENCIALES EN LA EMPRESA MERCOTRANS LOGÍSTICA Y NEGOCIOS S.A.C., SAN MIGUEL, 2020						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA
GENERAL: ¿Cuál es la relación de las habilidades gerenciales en la empresa Mercotrans Logística y Negocios S.A.C.? con las interacciones de las dimensiones habilidad conceptual, habilidad humana y habilidad técnica.	GENERAL: Identificar la relación entre las habilidades gerenciales de la empresa Mercotrans Logística y Negocios S.A.C. con las interacciones de las dimensiones habilidad conceptual, habilidad humana y habilidad técnica.	GENERAL: Las habilidades gerenciales de la empresa Mercotrans Logística y Negocios S.A.C. están relacionadas con las interacciones entre las dimensiones habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas		Habilidades Conceptuales	hipotético – deductivo	Muestra censal 10 empleados de la empresa.
					ENFOQUE	
ESPECIFICOS: a) ¿Cuál es la relación de las habilidades conceptuales y habilidades técnicas? b) ¿Cuál es la relación de las habilidades humanas y habilidades técnicas? c) ¿Cuál es la relación de las habilidades técnicas y habilidades conceptuales?	ESPECIFICOS: a) Identificar la relación de las habilidades conceptuales y las habilidades humanas b) Demostrar la relación de las habilidades humanas y las habilidades técnicas. c) Reconocer la relación de las habilidades técnicas y las habilidades conceptuales.	ESPECIFICOS: a) Las habilidades conceptuales están relacionadas con las habilidades humanas. b) Las habilidades humanas están relacionadas con las habilidades técnicas. c) Las habilidades técnicas están relacionadas con las habilidades conceptuales.	Variable 1: Habilidades Gerenciales	Habilidades Humanas	Mixto	Cuestionario
					TIPO	
					Básico	
					NIVEL	
				Habilidades Técnicas	Descriptivo	
					DISEÑO	
					No experimental y de corte transversal	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	13

Correlaciones

			HAB_CONCEP TUALES	HAB_HUMANAS	HAB_TECNICAS
Rho de Spearman	HAB_CONCEPTUALES	Coefficiente de correlación	1,000	,646 [*]	,308
		Sig. (bilateral)	.	,044	,387
		N	10	10	10
	HAB_HUMANAS	Coefficiente de correlación	,646 [*]	1,000	,848 ^{**}
		Sig. (bilateral)	,044	.	,002
		N	10	10	10
	HAB_TECNICAS	Coefficiente de correlación	,308	,848 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,387	,002	.
		N	10	10	10

ENTREVISTA - denissemotta2@g... Gmail - ENTREVISTA

mail.google.com/mail/u/1?ik=01e4c6941d&view=pt&search=all&permmsgid=msg-f%3A1669983647563833215&simpl=msg-f%3A1669983647563833215

Gmail Denisse Motta Rodriguez <denissemotta2@gmail.com>

ENTREVISTA

jhosely Asb <love_2795@hotmail.com> 19 de junio de 2020, 21:35
Para: Denisse Motta Rodriguez <denissemotta2@gmail.com>

Buenas Noches Denisse detallo mis respuestas:

- ¿Qué habilidades conceptuales deben de tener en la empresa Mercotrans Logistica y negocios S.A.C.?
Rpta: Las habilidades conceptuales que debemos tener son:
 - Innovador
 - Capacidad de organización
- ¿Qué las habilidades humanas deben de tener en la empresa Mercotrans Logistica y negocios S.A.C.?
Rpta: Las habilidades humanas que debemos tener son:
 - Trabajo en Equipo
 - Manejo del estrés
 - Inteligencia emocional
- ¿Qué habilidades técnicas deben de tener en la empresa Mercotrans Logistica y negocios S.A.C.?
Rpta: Las habilidades técnicas que debemos tener son:
 - Uso del sistema de tecnología

YO MARY JHOSELY PIZANGO TANTAHUATAY CON DNI 71072977 AUTORIZO DAR A CONOCER MI OPINIÓN Y SEAN EXPUESTAS EN LA TESIS TITULADA HABILIDADES GERENCIALES EN LA EMPRESA MERCOTRANS LOGISTICA Y NEGOCIOS S.A.C, SAN MIGUEL, 2020 DE LA ESTUDIANTE DENISSE MOTTA RODRIGUEZ.

¡¡Saludos!!

GRUPO MERCOTRANS
www.mercotrans.cl
Responsabilidad - Compromiso

MARY PIZANGO T.
ASISTENTE CONTABLE

CONTACTO:
Teléfono: +51 9 97933583 / 707 5839 Anexo 500
Correo: m.pizango@mercotrans.pe
Dirección: Av. Las Patriotas #550 San Miguel, Lima Perú.

ENTREVISTA - denissemotta2@g... Gmail - ENTREVISTA Gmail - ENTREVISTA

mail.google.com/mail/u/1?ik=01e4c6941d&view=pt&search=all&permmsgid=msg-f%3A1669971698352256503&simpl=msg-f%3A1669971698352256503

Gmail Denisse Motta Rodriguez <denissemotta2@gmail.com>

ENTREVISTA


Recursos Humanos <rrhh@mercotrans.pe> 19 de junio de 2020, 18:25
Para: Denisse Motta Rodriguez <denissemotta2@gmail.com>

Estimada Denisse;
Buenas tardes, lineas abajo respondo las preguntas.

1. ¿Qué habilidades conceptuales deben de tener en la empresa Mercotrans Logistica y negocios S.A.C.?
Rpta.- Planificaciones Estrategica porque nuestro rubro es de Logistica - Transporte y es necesario realizar una buena planificación en el área de operaciones para así poder cumplir con las necesidades de nuestros clientes.
2. ¿Qué las habilidades humanas deben de tener en la empresa Mercotrans Logistica y negocios S.A.C.?
Rpta.- trabajo bajo presión, todo trabajador de Mercotrans tiene que tener la capacidad de realizar un trabajo en un tiempo limitado para asi poder cumplir con la satisfacción de los clientes de manera oportuna.
3. ¿Qué habilidades técnicas deben de tener en la empresa Mercotrans Logistica y negocios S.A.C.?
Rpta.- Manejo de Operaciones, en la empresa Mercotrans tenemos que tener la habilidad de vender, contabilizar y operar de manera eficiente para una buena producción.

YO ANNE BRENDA VALENCIA PINGO CON DNI 45269432 AUTORIZO DAR A CONOCER MI OPINIÓN Y SEAN EXPUESTAS EN LA TESIS TITULADA HABILIDADES GERENCIALES EN LA EMPRESA MERCOTRANS LOGISTICA Y NEGOCIOS S.A.C, SAN MIGUEL, 2020 DE LA ESTUDIANTE DENISSE MOTTA RODRIGUEZ.

Saludos,
Atte.,




Anne B. Valencia Pingo
Jefa RRHH
rrhh@mercotrans.pe

Mesa Central Chile +56 034 2420015 / +56 034 2372677 / +56 9 87609603
Dir.: Av. Independencia #544 - Los Andes Chile

Mesa Central Perú +51 1 5781597
Dir.: Av. Los Patriotas #555 San Miguel - Lima Perú

Visitanos en www.mercotrans.cl / www.mercotrans.pe



[El texto citado está oculto]

Windows taskbar: 21:41 19/06/2020

ENTREVISTA

Johan Montejo <jefe.operaciones@mercotrans.pe> 22 de junio de 2020, 10:04
Para: Denisse Motta Rodriguez <denissemotta2@gmail.com>

Buen dia;
Te envio mis respuesta sobre tu consulta:

- 1.- La habilidad conceptual que debe tener la empresa es la Planificación Estratégica, porque para cumplir con el servicio de logística que brindamos a nuestros proveedores debemos planificar o programar los servicios de nuestro personal a cargo con anticipación tomando en cuenta horarios que debemos cumplir en el marco de recojos y entregas de vehículos, asimismo en caso presentarse algún problema debemos tener una acción rápida para tomar decisiones inmediatas a fin de salvaguardar el cumplimiento de nuestros objetivos.
- 2.- La habilidad humana que se debe tener en la empresa es Relaciones Efectivas para de esta manera poder interactuar con las demás personas que se encuentran en la cadena del servicio tanto como proveedores, almacenes, carroceros, etc. La comunicación cumple una función muy importante tanto para la coordinación como también el manejo del estrés para el manejo de personal y el servicio.
- 3.- La habilidad Técnica que se debe tener en la empresa es el Manejo de Operaciones porque es nuestra principal función y para poder ejecutarla se debe tener el conocimiento y manejo de personal, seguimiento, horarios y contactos para poder cumplir con los objetivos diariamente agregados al conocimiento de sistema computacional para los registros de servicios, cobros y controles así mismo el manejo de correos electrónicos para recibir y enviar información necesaria.

YO Johan Montejo Herrera CON DNI 41877951 AUTORIZO DAR A CONOCER MI OPINIÓN Y SEAN EXPUESTAS EN LA TESIS TITULADA HABILIDADES GERENCIALES EN LA EMPRESA MERCOTRANS LOGISTICA Y NEGOCIOS S.A.C, SAN MIGUEL, 2020 DE LA ESTUDIANTE DENISSE MOTTA RODRIGUEZ

Slds,
[El texto citado está oculto]



**GRUPO
MERCOTRANS**
www.mercotrans.cl



Responsabilidad - Compromiso

JOHAN MONTEJO H.
COORDINADOR DE OPERACIONES



CONTACTO:
Teléfonos: +51 934043646 / 707-5839 Anexo 502
Correo: jefe.operaciones@mercotrans.pe
Dirección: Av. Los Patriotas #555 San Miguel, Lima Perú.

Respuesta de los entrevistados

a) ¿Qué habilidades conceptuales deben de tener en la empresa mercotrans logística y negocios SAC?

Anne Valencia, jefa de RR.HH con 5 años de experiencia en el área, identificada con N° DNI 45269432 respondió la entrevista, manifestando que las habilidades que deben de tener es Planificaciones Estrategica porque nuestro rubro es de Logística - Transporte y es necesario realizar una buena planificación en el área de operaciones para así poder cumplir con las necesidades de nuestros clientes. De igual modo, la señorita Yosely Pizango Tantahuatay, identificada con DNI N° 71072977, asistente del área de contabilidad con 2 años y medio de experiencia, indicó que las habilidades que deben de poseer el personal de gerencia es la innovación y organización. Por último, desde su punto de vista del Sr. Johan Montejo Herrea, coordinador de operaciones con 3 años de experiencia en el rubro respondió que, la habilidad que deben de tener es la planificación estratégica, porque para cumplir con el servicio de logística que brindamos a nuestros proveedores debemos planificar o programar los servicios de nuestro personal a cargo con anticipación tomando en cuenta horarios que debemos cumplir en el marco de recojos y entregas de vehículos, asimismo en caso presentarse algún problema debemos tener una acción rápida para tomar decisiones inmediatas a fin de salvaguardar el cumplimiento de nuestros objetivos.

b) ¿Qué las habilidades humanas deben de tener en la empresa mercotrans logística y negocios SAC?

La sra Anne Valencia, jefa de recursos humanos, respondió que el trabajo bajo presión, todo trabajador de Mercotrans tiene que tener la capacidad de realizar un trabajo en un tiempo limitado para así poder cumplir con la satisfacción de los clientes de manera oportuna. La señorita Yosely Pizango Tantahuatay, identificada con DNI N° 71072977, asistente contable con más de 2 años y medio de experiencia en el área, indicó que las habilidades humanas que deben de tener el personal de gerencia es el trabajo en equipo, el manejo del estrés y la inteligencia emocional. Por último Johan Montejo, coordinador de operaciones menciona que, se debe tener en la empresa es

relaciones efectivas para de esta manera poder interactuar con las demás personas que se encuentran en la cadena del servicio tanto como proveedores, almacenes, carroceros, etc. La comunicación cumple una función muy importante tanto para la coordinación como también el manejo del estrés para el manejo de personal y el servicio.

c) ¿Qué habilidades técnicas deben de tener en la empresa mercotrans logística y negocios SAC?

La señora Anne Valencia, jefa de RR.HH. respondió que el manejo de Operaciones, en la empresa Mercotrans tenemos que tener la habilidad de vender, contabilizar y operar de manera eficiente para una buena producción. La señorita Yosely Pizango Tantahuatay, identificada con DNI N° 71072977, asistente contable con más de 3 años de experiencia en el área, indicó que el área de gerencia deben de poseer las habilidades técnicas para tener mas conocimiento en el uso del sistema de tecnología. Por último, Johan Montejo contestó que, se debe de tener en la empresa es el manejo de operaciones porque es nuestra principal función y para poder ejecutarla se debe tener el conocimiento y manejo de personal, seguimiento, horarios y contactos para poder cumplir con los objetivos diariamente agregados al conocimiento de sistema computacional para los registros de servicios, cobros y controles así mismo el manejo de correos electrónicos para recibir y enviar información necesaria.