



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Habilidades directivas y calidad de servicios públicos en la gestión  
de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya -  
Ucayali, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Salvador Agurto, Margarita Jesus (ORCID: 0000-0003-0562-5600)

**ASESOR:**

Dr. Izquierdo Espinoza, Julio Roberto (ORCID: 0000-0001-6827-273X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, Eulalio y Pascuala, por todo su amor y apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

A la Rectora de la Universidad César Vallejo, al Director de la Escuela de Posgrado, a los docentes por sus valiosos aportes académicos y comprensión brindada en cada una de las clases, permitiéndome así mi superación.

A mi asesor de tesis, Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza por su orientación durante el diseño y desarrollo del presente trabajo de investigación ahora tesis.

Al Sr. Lucas García Pezo alcalde y a todo el personal de la municipalidad distrital de Neshuya, por facilitarme el ingreso a su institución para el acopio de datos para hacer realidad este trabajo.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos técnica	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos:	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

## Índice de Tablas

	Pág.
<b>Tabla 1:</b> <i>Colaboradores administrativos del municipio de Neshuya</i>	14
<b>Tabla 2:</b> <i>Muestra de estudio de los colaboradores del municipio de Neshuya</i>	15
<b>Tabla 3:</b> <i>Contribuyentes del municipio de Neshuya</i>	15
<b>Tabla 4:</b> <i>Validación de contenido mediante el juicio por expertos del instrumento habilidades directivas</i>	17
<b>Tabla 5:</b> <i>Validación de contenido mediante el juicio por expertos del instrumento calidad del servicio.</i>	17
<b>Tabla 6:</b> <i>Dimensiones de la variable 1: Habilidades directivas</i>	19
<b>Tabla 7:</b> <i>Estadígrafos de las dimensiones de la variable 1: Habilidades directivas</i>	20
<b>Tabla 8:</b> <i>Dimensiones de la variable 2: Calidad del servicio</i>	21
<b>Tabla 9:</b> <i>Estadígrafos de la variable 2: Calidad del servicio</i>	22
<b>Tabla 10:</b> <i>Habilidades directivas (agrupada)</i>	23
<b>Tabla 11:</b> <i>Calidad de servicio (Agrupada)</i>	24
<b>Tabla 12:</b> <i>Prueba de Kolmogorov para una muestra</i>	25
<b>Tabla 13:</b> <i>Las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.</i>	66
<b>Tabla 14:</b> <i>Correlaciones entre la Dimensión Motivaciones y Valores y la Variable 2: Calidad del servicio</i>	68
<b>Tabla 15:</b> <i>Correlaciones entre la dimensión Habilidades analíticas y la Variable 2: Calidad del servicio</i>	70
<b>Tabla 16:</b> <i>Correlaciones entre la Dimensión Habilidades interpersonales y la Variable 2: Calidad del servicio</i>	72
<b>Tabla 17:</b> <i>Correlaciones entre la Dimensión Habilidades emocionales y la Variable 2: Calidad del servicio</i>	74

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Diseño de Investigación Correlacional	12
Figura 2 Fórmula de población finita	15
Figura 3: Niveles de las dimensiones de la variable 1: Habilidades directivas	19
Figura 4: Estadígrafos de la variable 1: Dimensiones de las habilidades directivas	20
Figura 5: Niveles de las dimensiones de la variable 2: Calidad del servicio	21
Figura 6: Estadígrafos de las dimensiones de la calidad del servicio	22
Figura 7: Niveles de la variable 1: Habilidades directivas	23
Figura 8: Niveles de la variable 2: Calidad del servicio	24

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación que tiene las habilidades directivas con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021. Método: El tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, correlacional, se tuvo dos muestras. Muestra uno (55 colaboradores de la municipalidad distrital de Neshuya – Ucayali), muestra dos (314 contribuyentes de la municipalidad distrital de Neshuya – Ucayali). Se utilizó la técnica de la encuesta y se emplearon dos instrumentos para evaluar la variable 1: Habilidades directivas y la variable 2: Calidad del servicio. Los resultados mostraron que la variable 1: Habilidades directivas, tiene un nivel medio global del 51,36% (28 colaboradores de la municipalidad distrital de Neshuya – Ucayali), un nivel alto del 35,00% (19 colaboradores de la municipalidad distrital de Neshuya – Ucayali) y un bajo del 13,64% (8 colaboradores de la municipalidad distrital de Neshuya –Ucayali). La variable 2: Calidad del servicio, tiene un nivel alto global del 51,78% (163 contribuyentes), un nivel medio del 26,88% (84 contribuyentes) y un nivel bajo del 21,34% (67 contribuyentes). Se encontró una relación directa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya - Ucayali, 2021, siendo una correlación positiva fuerte ( $r_s = 0,834$ ;  $p$ -valor = 0,001). Dentro de las dimensiones de habilidades directivas, se destaca la dimensión habilidades emocionales y la calidad del servicio es la que tiene la más alta correlación ( $r_s = 0,690$ ;  $p$ -valor = 0,001). Se concluye que existe una relación altamente significativa entre las habilidades directivas y la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

**Palabras clave:** Habilidades directivas, calidad del servicio, habilidades analíticas, habilidades interpersonales y habilidades emocionales.

## Abstract

The objective of the research was: To determine the degree of relationship that managerial skills have with the quality of services in solid waste management in the municipality of Neshuya-Ucayali, 2021. Method: The type of research was applied, descriptive level, quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, correlational design, there were two samples. Sample one (55 collaborators from the district municipality of Neshuya - Ucayali), sample two (314 contributors from the district municipality of Neshuya - Ucayali). The survey technique was used and two instruments were used to evaluate variable 1: Management skills and variable 2: Quality of service. The results showed that variable 1: Management skills, has a global average level of 51.36% (28 employees of the district municipality of Neshuya - Ucayali), a high level of 35.00% (19 employees of the district municipality of Neshuya - Ucayali) and a low of 13.64% (8 employees of the district municipality of Neshuya - Ucayali). Variable 2: Service quality, has an overall high level of 51.78% (163 taxpayers), an average level of 26.88% (84 taxpayers) and a low level of 21.34% (67 taxpayers). A direct relationship was found between managerial skills and the quality of services in solid waste management in the district municipality of Neshuya - Ucayali, 202, being a strong positive correlation ( $\rho_s = 0.834$ ;  $p\text{-value} = 0.001$ ). Within the dimensions of managerial skills, the emotional skills dimension stands out and the quality of service is the one with the highest correlation ( $\rho_s = 0.690$ ;  $p\text{-value} = 0.001$ ). It is concluded that there is a highly significant relationship between managerial skills and service quality in solid waste management in the district municipality of Neshuya-Ucayali, 2021.

**Keywords:** Management skills, service quality, analytical skills, interpersonal skills and emotional skills.

## I. INTRODUCCIÓN

La limpieza pública es considerada uno de los servicios básicos para todo ser humano y es un factor que influye en el ecosistema y en diferentes condiciones relacionadas al bienestar de los individuos de una comunidad, por eso es crítico que existan buenas administraciones públicas o privadas, que atiendan de una manera sostenible, oportuna y técnicamente la prestación de este servicio manteniendo los niveles de calidad elevados.

A nivel internacional Ramírez (2018) explica que las habilidades directivas son un conjunto de saberes y destrezas que se van adquiriendo con capacitación y entrenamiento y sirven para dirigir una organización. Es elemental que las empresas o instituciones tengan en cuenta las habilidades directivas necesarias para su organización y en base a ello puedan ser competitivos. (Smutny, et al., 2016).

Martín & Concepción (2017), indican que, dado que el servicio de calidad se determina en términos de expectativas del comprador, entregar al cliente una prestación de calidad y satisfactorio es eficaz en la sujeción de clientes. Así mismo,

Cepeda & Cifuentes (2019), manifiestan que los gobiernos locales se encuentran con la problemática de la mala calidad del servicio, debe centrar sus esfuerzos en la prestación de servicios que mejoren materialmente la vida de los ciudadanos.

En Perú, la gestión pública tiene como objetivo promover las habilidades de gestión y mejora continua del proceso y de la actividad. Por otra parte, Lujan (2018), en cuanto a las habilidades directivas indica que: *“el 67% de los organismos públicos peruanos no han sido evaluados por sus habilidades de gestión, señalando que el 67% de los organismos públicos no han sido evaluados, en términos de capacidades de gestión y talento humano; estableciendo que el 58% de las instituciones no ha aplicado métodos de mejora continua en los procedimientos administrativos; y, por último, el 87% de las instituciones no ha presentado un plan de formación para simplificar los procedimientos administrativos”*. (p.30).

El estudio de Salas, et al. (2018), demuestra que la insatisfacción de la población con la razón de la prestación de recogida de residuos sólidos por cuanto la prestación no se proporciona a todo el distrito; esto se debe a calles inaccesibles con vehículos insuficientes y a una frecuencia insuficiente. En este sentido Canelo

(2019), indica que las causas que contribuyen al peligro de recogida de residuos peligrosos por parte de los servicios municipales de residuos son los siguientes: capacidad de respuesta y confiabilidad.

La Comuna de Neshuya en sus 6 años de creación ofrece a la población Neshuyana la prestación de limpieza pública acorde a sus posibilidades. Al estar categorizada como una municipalidad tipo F no perteneciente a ciudades principales y con una población urbana entre 35% y el 70% rural, el presupuesto que recibe es muy bajo no permitiéndoles ejecutar proyectos de inversión pública. Así mismo en el presente año a nivel nacional las municipalidades han sufrido recortes presupuestales por la pandemia. Para poder realizar los proyectos que mejoren el rendimiento del servicio público de limpieza, las autoridades y funcionarios tienen que demostrar sus habilidades directivas y gerenciales para las gestiones respectivas del servicio de limpieza pública. (INEI, 2020). En consecuencia el problema general viene a ser ¿Cuál es la relación entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021?, mientras que los problemas específicos son ¿Cuál es la relación entre las motivaciones y valores y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021?, ¿Cuál es la relación entre las habilidades analíticas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021?, ¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021?, y ¿Cuál es la relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021?.

Según Hernández, et al. (2014), la investigación puede ser útil por muchas razones, puede ayudar a resolver problemas sociales o establecer nuevas teorías o atraer la atención de nuevas investigaciones. En este sentido, la presente investigación se justifica por: Justificación teórica, Además de determinar el comportamiento de las variables, esta investigación permite la actualización y validación de la información teórica que sustenta la investigación. La justificación metodológica, contribuirá a los procedimientos y métodos de recogida y procesar los datos a través de cuestionarios a los administrados, además, se ayudará con

las herramientas que permitirá obtener datos de las dos variables. Justificación práctica, el estudio se lleva a cabo para abordar la necesidad de mejorar las habilidades de gestión y servicios de calidad de la municipalidad del distrito de Neshuya-Ucayali.

Asimismo, se consideró como objetivo general determinar el grado de relación que tiene las habilidades directivas con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021 y los objetivos específicos vienen a ser determinar el grado de relación que tiene las motivaciones y valores con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021. Determinar el grado de relación que tiene las habilidades analíticas con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021. Determinar el grado de relación que tiene las habilidades interpersonales con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021 y determinar el grado de relación que tiene las habilidades emocionales con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021.

La hipótesis general precisa que existe relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021, y las hipótesis específicas vienen a ser existe relación significativa entre las motivaciones y valores y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021, existe relación significativa entre las habilidades analíticas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021, existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021 y existe relación significativa entre las habilidades emocionales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación partió del análisis de trabajos previos, iniciando con antecedentes internacionales, como la de Paredes, et al. (2021), declararon objetivo en su artículo científico medir como se asocia las habilidades directivas con el clima organizativo en una pyme. La investigación se realizó de forma descriptiva y cuantitativa. Un cuestionario se distribuyó a 53 líderes de empresas. Resultados: Aplicó la técnica de mínimos, demostrando que: La negociación ( $\xi_1$ ) y liderazgo ( $\xi_3$ ) son críticos para el clima de una organización ( $\eta_1$ ;  $R^2=0.804$ ). Limitaciones: La municipalidad tiene un número reducido de empresas.

De la misma manera, Morales & Garcia (2019), declararon en su artículo que su objetivo era averiguar el grado en que los residentes de Bogotá están contentos con la ayuda de la salud pública, variables que afectan a la calidad y la satisfacción percibida en 12 573 pacientes y usuarios de 196 puntos de la atención prestada dentro la atención sanitaria, así como la entidad responsable de la administración del plan de beneficios y el director del sistema.

Por su parte Pereda (2016). En su tesis propuso como objetivo un enfoque basado en un examen y evaluación de las habilidades de gestión a nivel directivo y subordinado, incorporando una perspectiva de género. Los resultados de un estudio de las habilidades de gestión en el sector público Córdoba (España), Los principales resultados, según los resultados de una encuesta de funcionarios públicos de las cuatro administraciones de Córdoba, los trabajadores estatales valoran y reconocen el profesionalismo como el atributo más importante, como la capacidad de mejora de sí mismo, el trabajo en equipo y la colaboración. Los resultados sugieren que las mujeres prestan una mayor prima a las siguientes características del tratamiento: persistencia, iniciativa, organización/eficacia y cortesía.

Rocca (2016), en su estudio, planteo como propósito el de averiguar la satisfacción del usuario del Departamento de Obras Especiales de la Municipalidad de Berisso. Las dimensiones son: tangibilidad, confiabilidad del servicio, respuesta, seguridad y empatía. Sólo una dimensión, la dimensión IV: la seguridad, alcanzó un nivel de satisfacción que oscilaba entre "satisfactorio" y "más que satisfactorio". Los cuatro restantes se califican en una escala de satisfacción que oscila entre

"satisfecho" y "descontento". Los beneficiarios de la municipalidad de La Plata obtuvieron un balance de respuesta de -1,0336, lo que indica que los usuarios están entre "un poco descontentos" y "muy descontentos". Es posible concluir que los usuarios del servicio de trabajo privado de la municipalidad de Berisso están más satisfechos, que los de la municipalidad de La Plata.

En cuanto al estado de la cuestión nacional, Arrascue (2021). A lo largo de su investigación, fijó como propósito de instituir un vínculo con las habilidades de gestión y el clima organizativo del staff del Hospital Municipal de Los Olivos, Lima, 2019. Empleó el enfoque correlacional, transversal y cuantitativo. Utilizó una muestra simple de probabilidad aleatoria de 52 individuos. Recogió información a través de una encuesta que utiliza dos instrumentos fiables y validados para las variables cualitativas y cuantitativas, se estimaron estadísticas descriptivas, el 55,8% de los encuestados cree que las habilidades de gestión de sus directivos son apropiadas, el 44,2% cree que son coherentes y ninguno cree que son insuficientes. En el 69 por ciento de los casos, las habilidades de gestión, respectivamente, Aunque las habilidades analíticas e interpersonales se consideraron adecuadas, las habilidades emocionales, la motivación y los valores se consideraron normales. La dimensión de habilidades interpersonales de las habilidades de gestión mostró tener la mayor correlación con el clima organizativo, tanto directamente como indirectamente. ( $Rho = 0,479$ ). Conclusión: Entre las habilidades de gestión y el clima organizativo, hay una correlación directa y moderada entre el staff del hospital Municipal Los Olivos. ( $Rho = 0,424$ ).

Por su parte Phang (2020). El objetivo era Identificar la calidad de los servicios globales en función de su área de atención, como perciben los usuarios de la organización pública situada en la región Lambayeque, de octubre 2019 a enero 2020. Para aplicar estrategias destinadas a optimizar el servicio. Tuvo una muestra de 220 contribuyentes, se recogieron datos mediante el uso de encuestas y cuestionarios, incorporando la escala Likert. Hay diferencias significativas en el servicio de calidad en todas las zonas de atención y lo hizo empleando el modelo Servqual; la satisfacción era evidente en el servicio de proceso, mientras que la insatisfacción se sentía en la orientación y las cabinas. En contrario a los elementos tangibles, la insatisfacción se registró en la fiabilidad, seguridad y empatía que mostraron satisfacción.

De la misma manera Mendoza (2019), el propósito fue deslindar si hay una correlación entre las habilidades de gestión y el rendimiento del trabajo de un grupo de trabajadores, la hipótesis general fue si existe un vínculo entre las habilidades de gestión y el rendimiento de los empleados, el diseño fue no experimental: descriptiva – correlacional, decorte transversal; la encuesta es una técnica, y el cuestionario es un instrumento. (1 para cada variable que contenía diez elementos). Muestra: 30 colaboradores del área de distribución. Resultados: Existe una correlación entre las competencias de gestión y el rendimiento de los compañeros en el área de distribución de una empresa de servicios de mensajería, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,885, lo que indica una correlación extremadamente fuerte en favor de la hipótesis alternativa.

Por otra parte, Vargas (2019). Objetivo general: examinar el efecto del servicio de alta calidad en la Municipalidad Provincial de Tacna, para la satisfacción del contribuyente, más precisamente en la unidad de transparencia del Secretariado General y de los Archivos Centrales durante el año 2018. El enfoque fue cuantitativo, el diseño fue transversal y el nivel de investigación es descriptivo. Muestra: Cada día se sirven 50 personas, para un total de 1.000 personas al mes. Técnica, el cuestionario y como instrumento la encuesta. Desarrollando dos cuestionarios, cada variable (calidad del servicio y satisfacción del usuario), ambos en la escala Likert de cinco puntos. Se evaluaron las cinco dimensiones clásicas del servqual, descubriendo que los aspectos de tangibilidad son los que mejoran la calidad. La satisfacción del usuario tiene un “nivel alto” del 43.3% y la calidad de servicio del mismo modo tiene un “nivel alto” del 68%. El servicio de calidad tiene un alto significativo en la retribución del usuario.

En relación a las Bases teóricas, las habilidades directivas son: *Esas competencias (habilidades y conocimientos) necesarias para gestionar las relaciones propias, así como las de los demás* (Podesta, et al., 2021, Ramirez, 2018). Al respecto, Jarrin (2016), define: *A las habilidades de gestión como la lista de capacidades, saber y expertise de una persona necesarias para desempeñar las funciones de gerencia en una organización.* El gerente del siglo presente, debe tener habilidades para lograr resultados bajo un clima de confianza, que le permite mantener una ventaja competitiva dentro de su organización. Además, debe desarrollar las capacidades y el rendimiento de sus

empleados para que se adapten con éxito a su entorno y se enfrenten al futuro. Del mismo modo Ruiz (2013) explican que los niveles ejecutivos o gerencias son los más llamados a tener habilidades directivas, las cuales son un rasgo diferenciador de estos niveles. Estos rasgos se basan en capacidad empáticas para lograr liderar grupos humanos y sobre todo capacidades de autoconocimiento e inspiración para lograr motivar al personal. Whetten & Cameron (2005) manifiestan que las habilidades directivas son logradas con el tiempo y con la experiencia de los colaboradores al estar enfrentados en cargos directivos, se debe tener en cuenta que las habilidades son cuestiones de aprendizaje que surgen a través de los años.

Las dimensiones de las habilidades directivas son: Motivaciones y valores, habilidades analíticas, habilidades interpersonales y habilidades emocionales, son habilidades necesarias para cualquier organización, pública o privada.

Dimensión motivaciones y valores: Son las habilidades y valores necesarios para desempeñar en una posición de gestión. Motivar es el acto de persuadir a otra persona a actuar o comportarse de una determinada manera. Los valores, son las características de un individuo; estas se demuestran en la ejecución de sus propias tareas e influyen en el rendimiento de su equipo. Schein (2003), acentúa a identificarse con la organización y su misión, aspirar a los logros profesionales y encontrar un equilibrio entre los valores e intereses personales y los de la posición o de la misma organización.

Dimensión habilidades analíticas: Son las habilidades intelectuales fundamentales para realizar con éxito las labores de gestión. Es la capacidad de reconocimiento y resolución de problemas en entornos complejos y ambiguos; Es la capacidad de extractar y descifrar datos; la competencia de diagnosticar y adecuar variedad de soluciones a diferentes obstáculos.

Dimensión habilidades interpersonales: Son las capacidades necesarias para articular verdaderamente con todos, al interno y fuera de la entidad. Implica dominios de enlace interpersonal, desplegar situaciones favorables a la cooperación entre trabajadores y talentos para ejercer influencia sobre los que no tienen control directo. Reyes (2016) determina que este tipo de habilidades son de índole social y son las más complicadas de adquirir puesto que muchas veces el relacionarse entre personas depende mucho de una carga de fenotipo y también de carácter y personalidad, es innegable que ciertos tipos de personas no pueden

relacionarse con sus pares por algunas condiciones personales. Por otro lado también se encuentran las habilidades conceptuales, que son las habilidades duras, las cuales permiten verificar el conocimiento sobre algún punto o materia, estas habilidades duras están relacionadas con el aprendizaje o memorización de algún dato.

Dimensión habilidades emocionales: Son las habilidades que poseen las personas que les permiten tomar decisiones autónomamente, independientemente de la opinión o la presión de los demás; además, permite a las personas tomar decisiones basadas en información incompleta en un entorno cambiante, aceptando todas las responsabilidades asociadas. La persistencia; el enfrentamiento a problemas complejos con un sentido de la responsabilidad social; y la resolución de situaciones conflictivas dentro de la organización son habilidades emocionales adicionales asociadas a la gestión de la inteligencia emocional. Según Guerri (2021), la habilidad emocional tiene que ver con el manejo y gestión de las emociones que surgen en los ambientes laborales, los directivos deben ser más racionales que emocionales con el fin de tomar las decisiones más neutrales. Las personas que manejan este tipo de habilidad suelen no mezclar cuestiones laborales con los aspectos familiares o viceversa.

En cuanto a la calidad del servicio. Como señala Giese & Cote (2019), *Se entiende que la calidad del servicio se refiere al servicio prestado por las personas para los consumidores, y los usuarios que desean disfrutar del servicio deben interpretarlo en función de las necesidades y percepciones de nuestros clientes.* Las dimensiones orientadas al usuario de la calidad del servicio, hay numerosos instrumentos para cuantificar la calidad de servicio como: SERVQUAL, SERVPERF. (Wu & Ko, 2016). (Fontalvo, et al. 2020), El sector público debe priorizar los esfuerzos para desarrollar inagotablemente la calidad de los servicios. Las cuatro metodologías utilizadas para evaluar la calidad del servicio público son bastante diversas, según un estudio realizado por (Mena & Pérez, 2018), adaptó el modelo SERVPERF a los servicios para evaluar. La calidad de los servicios públicos se determina por las percepciones de los usuarios de los servicios públicos sobre la calidad del servicio. El instrumento SERVPERF, es una variante del modelo Servqual. (Babie, et al. 2019). Este instrumento mide cinco dimensiones: la tangible, fiable, respuesta, seguridad y empatía, con 22 variables. (Rasyida, et al.,

2016). El modelo de calidad del servicio Servperf tiene las siguientes dimensiones: Tangibles, son las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación con los que el cliente interactúa en un momento determinado. Confiable: Es la capacidad de cumplir una promesa a tiempo y con precisión. Respuesta: El modelo demuestra un interés por ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Seguridad: Se refiere al conocimiento y el comportamiento de los empleados del servicio, así como a su capacidad de infundir confianza en el cliente. Empatía: es la identificación del estado mental y afectivo de un sujeto con el de otro. En esta ocasión, el servicio al cliente se evalúa de forma individual.

Servperf modelo, Cronin & Taylor (1992), los cuestionarios se desarrollaron utilizando los elementos de Servqual y proponen, por una parte, utilizar el modelo Servqual; estos investigadores realizaron un estudio empírico para averiguar la dimensionalidad del constructo propuesto del modelo SERVQUAL y la universalidad de los atributos manifestados del método. (Cronin & Taylor, 1994, citado por (Vall, et al., 2017), concluyendo que el Servqual ya no es útil en la medición de la calidad del servicio y proponiendo un moderno modelo ayudando al SERVPERF. La escala de medición desarrollada es más eficiente que la escala SERVQUAL, ya que elimina hasta el 50% de los aspectos a medir. Las municipalidades han convertido la calidad de los servicios en una prioridad, con el fin de garantizar que los ciudadanos reciban un nivel diferenciado de servicio y estén satisfechos, cumpliendo así sus obligaciones fiscales. Servperf deriva su nombre de la atención a la evaluación del rendimiento (SERVice PERFormance) para cuantificar y evaluar la calidad del servicio. Es interesante tener en cuenta que esta metodología es similar a Servqual en que utiliza los mismos elementos y dimensiones, la única diferencia es que omite la sección sobre las expectativas del cliente. El modelo SERVPERF es el más ventajoso porque está centrado en el cliente. (Torres & Luna, 2017) Dado que las apreciaciones de los clientes sobre la calidad del servicio tienen un impacto significativo en las actitudes de los clientes y, en consecuencia, en los volúmenes de ventas, (Achmadi, et al., 2017).

Lu & Zhang (2018), indicaron que: *El servicio de alta calidad es el factor clave para mantener la fidelidad de los clientes. Enunciar las características de una buena cultura de liderazgo, incluyen: valores compartidos, dirección clara, concentración en el trabajo en equipo, buena comunicación y retroalimentación para funcionar*

*como un equipo de aprendizaje*. Mejorar la calidad del servicio debe centrarse en nutrir culturas organizacionales apropiadas y únicas y la construcción de un equipo de alto rendimiento para que puedan enfrentar situaciones impredecibles y cambiantes.

Agha, et al. (2017), en su artículo señalaron que: *la calidad del servicio que hay dos dimensiones de la calidad: técnicas y funcionales. Se desarrolla un marco ampliando el modelo de calidad del servicio de Grönroos al incluir los antecedentes de la calidad del servicio*. “Además demuestran que (1) las posibilidades de personalización de los bienes mejoran la satisfacción (2) La estandarización no contribuye a la calidad, versus las posibilidades de personalización (3) La calidad técnica, la calidad funcional tiene un mayor impacto en la satisfacción del cliente; y (4) La satisfacción del cliente tiene una correlación directa con la fidelidad del cliente”. Hafiez, et al. (2020), analizaron las percepciones de los empleados del gobierno sobre la relación entre una cultura de cumplimiento en TI y la calidad de los servicios, la responsabilidad y la transparencia, utilizando un gobierno de TI eficaz como variable interventora. El artículo se realizó en el gobierno local (ciudad) de Surabaya, Indonesia. La población de este estudio se compone de todas las Organizaciones Locales de Gobierno de Surabaya, mientras que el tamaño de la muestra se compone de las LGO responsables de los servicios públicos y la administración. El número de cuestionarios distribuidos fue de 200. La cultura de cumplimiento en TI se relaciona con la calidad del servicio, la responsabilidad y la transparencia de forma indirecta a través de una ITG eficaz. El resultado implica que una ITG eficaz es un aspecto crucial que debe tenerse en cuenta para lograr un desarrollo exitoso del gobierno electrónico en los gobiernos locales de Indonesia.

En lo referente al marco conceptual se tiene que gestión pública. Aspecto de considerable importancia en toda organización o empresa para una calidad óptima de los servicios prestados, es la actitud de los que trabajan allí y forman parte de la institución; por lo tanto, es fundamental que tengan la actitud y la responsabilidad de trabajar. En beneficio del desarrollo de la institución y para optimizar el servicio proporcionado a los usuarios, mejorando la imagen de la institución.

La Habilidad. Es la capacidad, habilidad o capacidad innata de un individuo para realizar con éxito una actividad, un trabajo o profesión.

Trabajo en equipo. Es el trabajo de varios individuos, cada uno de los cuales contribuye algo, pero todos trabajando hacia un objetivo común.

La Eficacia de la organización. La optimización de los tipos de rendimiento que se determinan por una combinación de la eficiencia empresarial como sistema y la creación de condiciones favorables para obtener los insumos necesarios.

La eficiencia se centra en términos de alternativas técnicas y económicas, la eficiencia se refiere a la optimización del rendimiento de una empresa a través de medios técnicos y económicos (eficiencia), así como políticos (no económicos).

El compromiso laboral. Es una decisión personal (de cada empleado). Extensas responsabilidades fuera del trabajo que le permiten ser un empleado eficaz sin sacrificar demasiado. Los individuos comprometidos son generosos, útiles y contribuyen al desarrollo de un clima positivo. Fomentan el compromiso de otros.

El Perfil del cargo. Es una descripción de las habilidades que un trabajador debe poseer (o poseer) para realizar un trabajo de forma eficiente.

La epistemología de las habilidades directivas y la calidad del servicio, se basan en los principios del positivismo, que han apoyado los temas de estudio explorados por esta disciplina desde una posición basada en la observación y cuantificación de las variables que los contienen.

### III. METODOLOGÍA

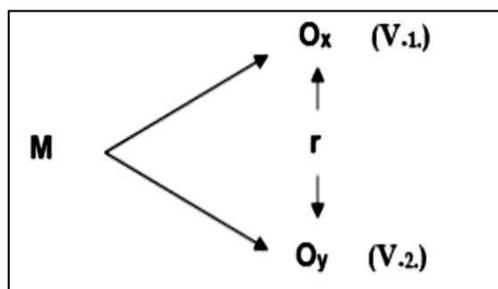
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de la investigación fue una investigación aplicada, según (Mandujano, et al. (2016), señalan que *“la investigación aplicada se ocupa de hechos o fenómenos que pueden ser de utilidad práctica”* (p.41).

El enfoque de la investigación fue el cuantitativo y se empleó el diseño de investigación: No experimental – correlacional – transversal. Según Hernández & Mendoza (2018) los niveles correlaciones encuentran las asociaciones de los datos de las variables a través de pruebas estadísticas.

Siendo el esquema siguiente:

**Figura 1:**  
*Diseño de Investigación Correlacional*



Dónde:

M= Muestra personal administrativo del municipio distrital de Neshuya - Ucayali,

V1 = Habilidades directivas

V2 = Calidad del Servicio

r = Correlación entre variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

La variable es una característica en la que se apoya el investigador para probar la hipótesis de una investigación. (García, 2016, p.37).

Las variables son elementos que varían y son siempre susceptibles a la edición, también pueden adquirir diversos valores, finalmente es importante para la investigación cuando las variables son asociadas con otras variables.

Definición conceptual de la variable, Latorre, et al. (2015) es el detalla explícito de lo que contiene la variable en base al constructo o teoría propuesta, en esta parte se detallan los por menores de lo que es la variable y de lo que no es (p. 26)

Definición operacional de la variable, Moreno (2018) permite el desmembramiento del concepto en base a indicadores o realidades facto perceptibles que se pueden medir.

#### Variable 1: Habilidades directivas

Definición conceptual: “Habilidades directivas; son el inventario de las habilidades, conocimientos y experiencias de un individuo que le permiten desempeñar funciones de gestión en una organización, independientemente de si el individuo realiza funciones de jefatura, gerenciales o directivas”. (Jarrin, 2016).

Definición operacional: Habilidades directivas; Para poder medir la variable Habilidades directivas se presentaron sus dimensiones.

##### Dimensiones:

- D1: Motivaciones y valores
- D2: Habilidades analíticas
- D3: Habilidades interpersonales
- D4: Habilidades emocionales

#### Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual de la Variable 2: Calidad del servicio, es la condición perfecta de la entrega de un bien o servicio, en base a las necesidades del usuario y en base a las especificaciones contractuales (Quijano, 2014).

Definición operacional de la Variable 2: Calidad del servicio; medir la variable Calidad del servicio se realizará por medio de sus dimensiones.

##### Dimensiones:

- D1: Tangibilidad
- D2: Confiabilidad
- D3: Capacidad de respuesta
- D4: Seguridad del servicio
- D5: Empatía

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Mandujano et al. (2016) conglomerado de individuos o procesos que pueden dar luces sobre la situación de un problema. *El problema y los objetivos del estudio lo han definido*". (p.217). El estudio estará constituido por 82 colaboradores (Ver Tabla 1) y 1710 contribuyentes al impuesto sobre la propiedad de la municipalidad del distrito Neshuya (Ver Tabla 3).

En este estudio, tenemos dos poblaciones:

- Colaboradores administrativos del municipio distrital de Neshuya
- Contribuyentes de la municipalidad distrital de Neshuya.

#### Colaboradores administrativos del municipio de Neshuya

**Tabla 1:**

*Colaboradores administrativos del municipio de Neshuya*

Dependencias	Personal nombrado	Personal contratado	Locación	Total
Alcaldía	1	1		2
Gerencia Municipal		2		2
Logística		1		1
Tesorería		1	1	2
Contabilidad		1	1	2
Recursos humanos		1		1
Planeamiento, Presupuesto y racionalización		1	1	2
Secretaría general		1	1	2
Imagen institucional			2	2
Servicios Públicos y Gestión ambiental		6	28	34
Desarrollo Social y Económico		6	7	13
Administración Tributaria y Rentas		2		2
Infraestructura y acondicionamiento territorial		4	13	17
Total	1	27	54	82

Fuente: Municipalidad distrital de Neshuya (2021).

La tabla 1 muestra la población de colaboradores que está representado por 82 colaboradores entre personal nombrado, contratado y locación de servicios.

**Muestra:** En la investigación se usó el muestreo no probabilístico, según Mandujano et al (2016) detalla que este procedimiento se utiliza muchas veces con aspectos convenientes al investigador (p.225).

**Tabla 2:***Muestra de estudio de los colaboradores del municipio de Neshuya*

	<b>Personal contratado</b>	<b>Locación de servicio</b>
Muestra	27	28
Total		55

Fuente: Elaboración propia

La muestra de trabajadores de la comuna distrital de Neshuya estuvo representado por 55 colaboradores, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

**Criterio de inclusión:** Todos los colaboradores que son personal contratado que son 27 colaboradores y 28 de locación de servicios del área servicios públicos y gestión ambiental, haciendo un total de 55 trabajadores del municipio de Neshuya.

**Criterio de exclusión:** 1 personal nombrado y 26 colaboradores de locación de servicios que no pertenecen al área servicios públicos y gestión ambiental.

### **Contribuyentes de la municipalidad distrital de Neshuya**

**Tabla 3:***Contribuyentes del municipio de Neshuya*

<b>Contribuyentes</b>	<b>Cantidad</b>
Impuesto predial	1710
Impuesto de Alcabala	50
Total	1760

Fuente: Municipalidad Distrital de Neshuya (2021).

La tabla 3 muestra la población de contribuyentes de la municipalidad distrital de Neshuya que está representado por 1 760 contribuyentes.

**Muestra:** En el caso de la población de contribuyentes de la municipalidad distrital de Neshuya se usó el muestreo probabilístico utilizando la fórmula de población finita:

**Figura 2***Fórmula de población finita*

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En el cual:

N = Tamaño de la muestra

N = Población finita

Z = Nivel de confianza para un nivel de confianza determinado

P = Posibilidad de éxito

Q = Posibilidad de fracaso

d = Error máximo admisible

Sustituyendo datos tenemos:

N = Tamaño de la muestra que queremos investigar

N = 1,710 Contribuyentes

Z = 95% = 1,96

p = 0,5

q = 0,5

d = 0,05 = 5%

Reemplazando valores en la fórmula:

$$n = \frac{1,710 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (1,710 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

n = 314 Contribuyentes

Se aplicó los criterios de:

**Criterio de inclusión:** Todos los contribuyentes del impuesto predial

**Criterio de exclusión:** Se excluyó a los 50 contribuyentes del impuesto de alcabala. Teniendo una muestra de 314 contribuyentes de la municipalidad distrital de Neshuya, obtenida a través de la fórmula de población finita.

### 3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos técnica

Según Sánchez (2017) la técnica es el método ordenado y valido que se ajusta a un enfoque y permite de manera inequívoca la recolección de datos. La técnica utilizada fue la encuesta para cada variable en cuestión.

**Instrumento:** Meneses & Rodriguez (2016). Instrumento, es una herramienta que posibilita al investigador proponer preguntas para recolectar datos. Se utilizó el cuestionario con 27 interrogantes de la variable 1: Habilidades directivas y 22 interrogantes para la variable 2: Calidad del servicio. Del mismo modo (Summers, 1976), señala que, las escalas se utilizan habitualmente para cuantificar las actitudes. Por eso la escala de Likert fue apropiada para este trabajo. El cuestionario fue el instrumento.

**Validez:** Los instrumentos empleados en la investigación fueron validados por expertos calificados.

**Tabla 4:**

*Validación de contenido mediante el juicio por expertos del instrumento habilidades directivas*

N°	Experto	Pertinencia	Precisión	Claridad	Calificación del instrumento
Experto 1	Trujillo Pacaya Toño	100%	100%	100%	Aplicable
Experto 2	Ramón Pérez Leal	100%	100%	100%	Aplicable
Experto 3	Sandoval Mendoza Letty	100%	100%	100%	Aplicable

Fuente: Elaboración propia en base a información recolectada

**Tabla 5:**

*Validación de contenido mediante el juicio por expertos del instrumento calidad del servicio.*

N°	Experto	Pertinencia	Precisión	Claridad	Calificación del instrumento
Experto 1	Trujillo Pacaya Toño	100%	100%	100%	Aplicable
Experto 2	Ramón Pérez Leal	100%	100%	100%	Aplicable
Experto 3	Sandoval Mendoza Letty	100%	100%	100%	Aplicable

Fuente: Elaboración propia en base a información recolectada

Se determinó la confiabilidad a través de la ejecución de una prueba piloto para evaluar el valor y obtener el alfa de Cronbach, y su interpretación en base al baremo correspondiente.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó el siguiente procedimiento:

- Se recibió la aceptación y consentimiento de la entidad
- Se validaron y se halló una confiabilidad adecuada para el instrumento
- Se tomaron en cuenta la reserva de la información en la aplicación de instrumento
- Se sometió al análisis la información

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Los datos se analizaron en base a la agrupación de las preguntas de las variables, se asignaron niveles por agrupación visual de las variables, tomando en cuenta los rangos y amplitudes de los datos. Para el análisis inferencial, se realizaron las pruebas de normalidad pertinentes con el fin de encontrar el mejor coeficiente para la relación (Córdova, 2018, p. 87).

### **3.7. Aspectos éticos**

En el desarrollo de la investigación se respetaron el reglamento de la Universidad César Vallejo.

Se respetó el consentimiento de cada uno de los elementos muestrales, consideran los tiempos de trabajo y reserva de información.

La información recolectada en la investigación se mantiene con la investigadora para fines de estudio y no será socializada para otros fines.

En todo momento el levantamiento de la información se realizó considerando las condiciones de bioseguridad y se sobre puso la integridad y salud de los elementos muestrales.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados descriptivos se desarrollaron en este capítulo mediante el uso de tablas de frecuencia y porcentaje, y luego se destacaron los resultados inferenciales mediante el uso de pruebas de hipótesis.

##### 4.1. Resultados descriptivos

Análisis de la frecuencia de la variable 1: Habilidades directivas

**Tabla 6:**

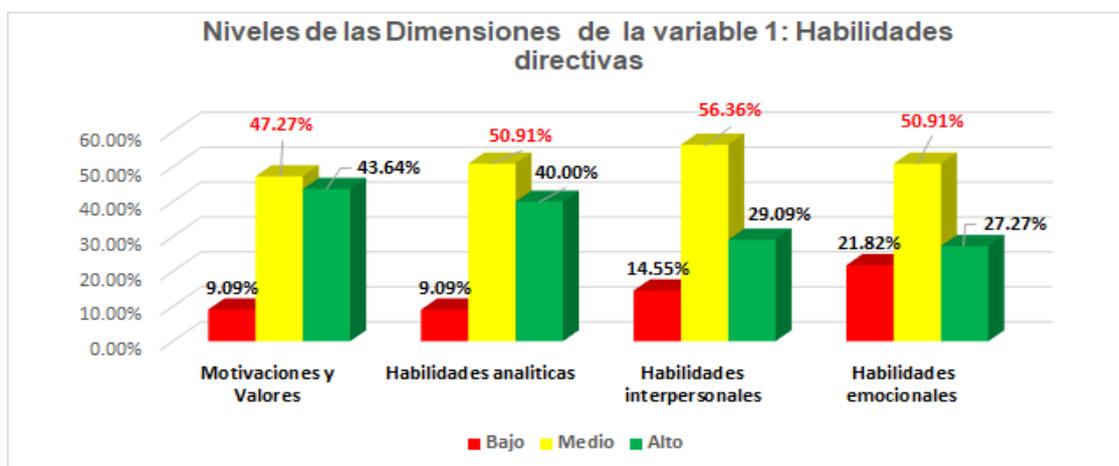
*Dimensiones de la variable 1: Habilidades directivas*

	Dimensión 1: Motivaciones y valores		Dimensión 2: Habilidades analíticas		Dimensión 3: Habilidades interpersonales		Dimensión 4: Habilidades emocionales		Global de Habilidades directivas	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	5	9.09	5	9.09	8	14.55	12	21.82	8	13.64
Medio	26	47.27	28	50.91	31	56.36	28	50.91	28	51.36
Alto	24	43.64	22	40.00	16	29.09	15	27.27	19	35.00
Totales	55	100	55	100	55	100	55	100	55	100

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3:**

*Niveles de las dimensiones de la variable 1: Habilidades directivas*



Interpretación: La tabla 6 y figura 3, muestra que a nivel global sobre las habilidades directivas que la percepción de los colaboradores de la municipalidad distrital de Neshuya sobre las habilidades directivas señala que está en un nivel medio con un 51,36%, un 35,00% señala que esta en un nivel alto y mientras que el 13,64% indica que esta en un nivel bajo.

La dimensión 4: Habilidades emocionales es la dimensión que tiene un 21,82% en un nivel bajo, por lo que podemos inferir que esta dimensión debe de mejorarse, en el nivel medio la dimensión que tiene un comportamiento del 47,27% es la dimensión 1: Motivaciones y valores que viene a ser el comportamiento más bajo en las cuatro dimensiones. En el nivel alto la dimensión de mejor comportamiento es la dimensión 1: Motivaciones y valores con un 43,64%.

**Tabla 7:**

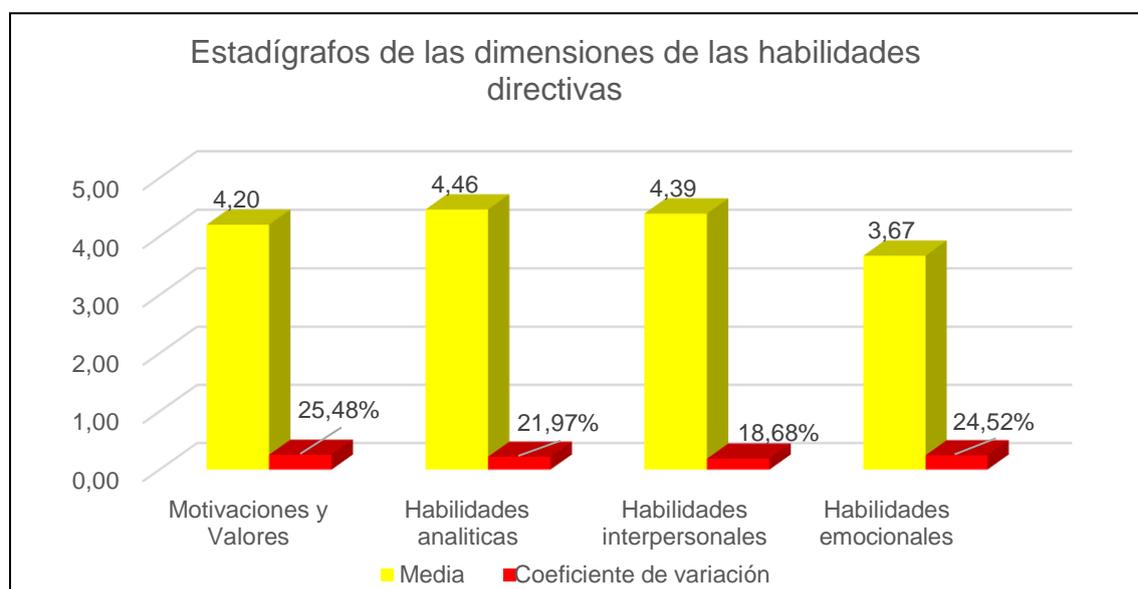
*Estadígrafos de las dimensiones de la variable 1: Habilidades directivas*

	Motivaciones y valores	Habilidades analíticas	Habilidades interpersonales	Habilidades emocionales
Media	4.20	4.46	4.39	3.67
Desviación estándar	1.07	0.98	0.82	0.90
Coeficiente de variación	25.48%	21.97%	18.68%	24.52%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4:**

*Estadígrafos de la variable 1: Dimensiones de las habilidades directivas*



Interpretación: En la tabla 7 y figura 4, observamos los estadígrafos de la variable 1: Dimensiones de las habilidades directivas, según la percepción de los colaboradores de la municipalidad distrital de Neshuya, en donde se aprecia que la dimensión 1: Motivaciones y valores tiene una media de 4,20 y un coeficiente de variación del 25,48%, la dimensión 2: Habilidades analíticas tiene una media de

4,46 y un coeficiente de variación del 21,97%; la dimensión 3: Habilidades interpersonales tiene una media del 4,39 y un coeficiente de variación del 18,68% y la dimensión 4: Habilidades emocionales tiene una media del 3,67 y un coeficiente de variación del 24,52%.

**Tabla 8:**

*Dimensiones de la variable 2: Calidad del servicio*

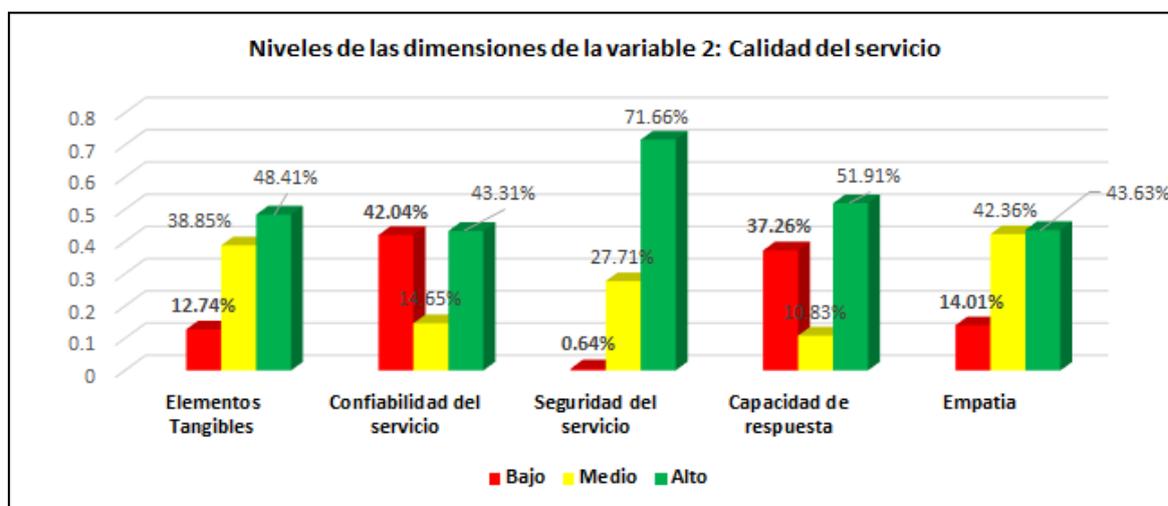
	Elementos Tangibles		Confiabilidad del servicio		Seguridad del Servicio		Capacidad de respuesta		Empatía		Global de Fidelización del Cliente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	40	12.74	132	42.04	2	0.64	117	37.26	44	14.01	67	21.34
Medio	122	38.85	46	14.65	87	27.71	34	10.83	133	42.36	84	26.88
Alto	152	48.41	136	43.31	225	71.66	163	51.91	137	43.63	163	51.78
Totales	314	100	314	100	314	100	314	100	314	100	314	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En el global de fidelización del cliente de 314 encuestados se tiene que el nivel de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Neshuya – Ucayali se encuentra en un nivel alto con el 51,78% (163 encuestados), el nivel medio tiene una participación del 26,88% (84 encuestados) y un nivel bajo del 21,34% (67 encuestados)

**Figura 5:**

*Niveles de las dimensiones de la variable 2: Calidad del servicio*



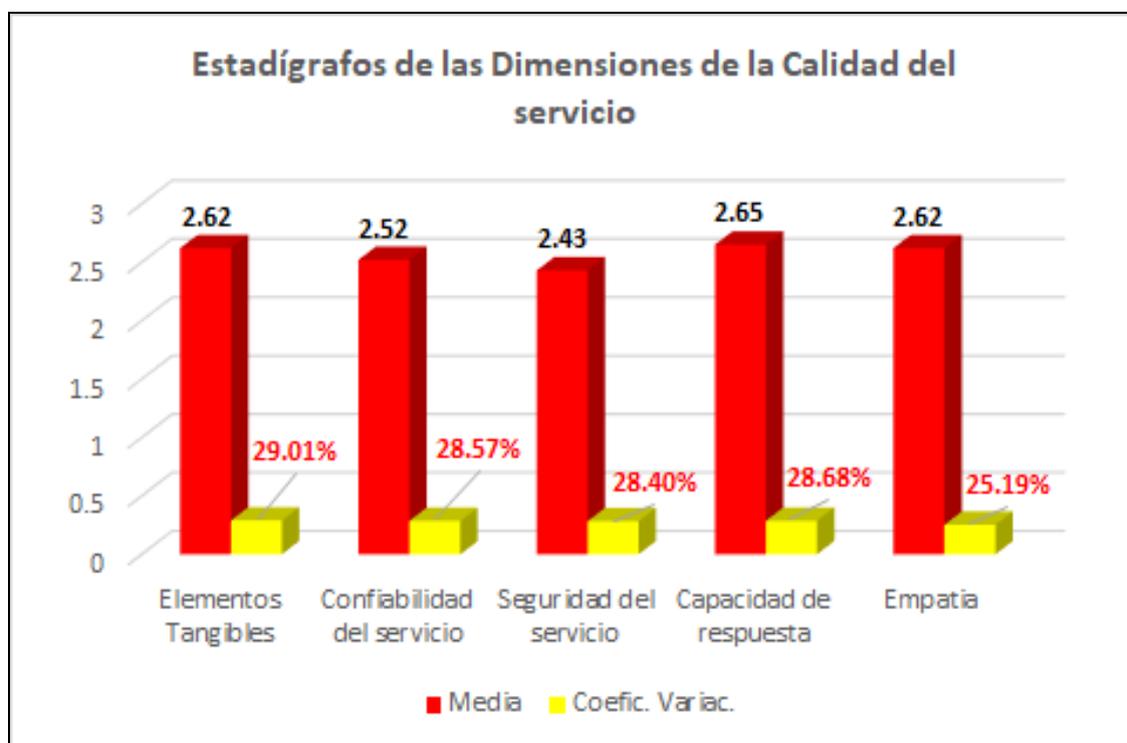
Interpretación: La figura 5 muestra los niveles de las dimensiones de la variable 2: Calidad del servicio, en donde se visualiza el comportamiento de cada dimensión: En el nivel alto la dimensión seguridad del servicio es la que tiene un mejor comportamiento con un 71,66%, en el nivel medio la dimensión que tiene mejor comportamiento es la dimensión empatía con un 42,36% y en el nivel bajo la dimensión confiabilidad del servicio tiene el 42,04%, lo cual nos indica que en esta dimensión de confiabilidad del servicio se debe de mejorar ostensiblemente.

**Tabla 9:**  
*Estadígrafos de la variable 2: Calidad del servicio*

	<i>Elementos tangibles</i>	<i>Confiabilidad del servicio</i>	<i>Seguridad del servicio</i>	<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Empatía</i>
<i>Media</i>	2.62	2.52	2.43	2.65	2.62
<i>Desviación estándar</i>	0.76	0.72	0.69	0.76	0.66
<i>Coficiente de variación</i>	29.01%	28.57%	28.40%	28.68%	25.19%

Fuente: Aplicación del cuestionario

**Figura 6:**  
*Estadígrafos de las dimensiones de la calidad del servicio*



Interpretación: La tabla 9 y la figura 6, nos muestra el comportamiento en lo referente a los estadígrafos de la media y el coeficiente de variación en el cual la dimensión capacidad de respuesta tiene una media más alta que todas las dimensiones 2,65, las dimensiones elementos tangibles y empatía tienen una media de 2,62, la dimensión confiabilidad del servicio tiene una media de 2,52 y por último la dimensión seguridad del servicio es la que tiene la media más baja de 2,43.

En lo referente al coeficiente de variación, las cifras nos muestran comportamientos del 25,19% de la dimensión empatía, 28,40% de seguridad del servicio, 28,57% de la Confiabilidad del servicio y el 29,01% de elementos tangibles,

#### 4.2. Variables de estudio agrupadas

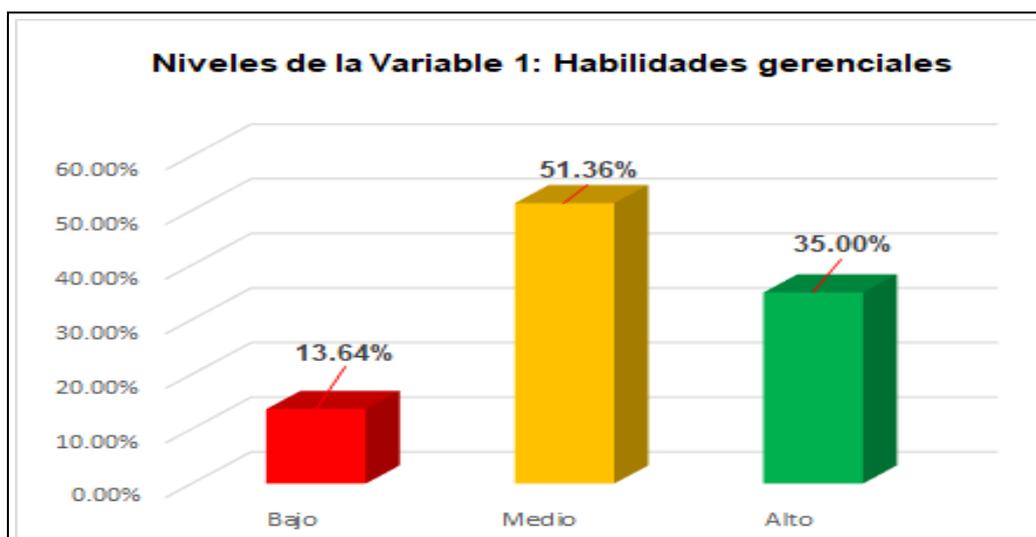
Variable 1: Habilidades directivas

**Tabla 10:**  
*Habilidades directivas (agrupada)*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj evalido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	13,64	13,64	13,64
Medio	28	51,36	51,36	65,00
Alto	19	35,00	35,00	100,00
Total	55	100,00	100,00	

Fuente: Aplicación del cuestionario

**Figura 7:**  
*Niveles de la variable 1: Habilidades directivas*



Interpretación: En la tabla 10 y figura 7, se visualiza que, del total de encuestados, el 51,36%, encuentra un nivel medio en la variable habilidades gerenciales, un 35,00% encuentra un nivel alto y un 13,64%, encuentra un nivel bajo en la variable habilidades gerenciales.

Variable 2: Calidad de servicio

**Tabla 11:**

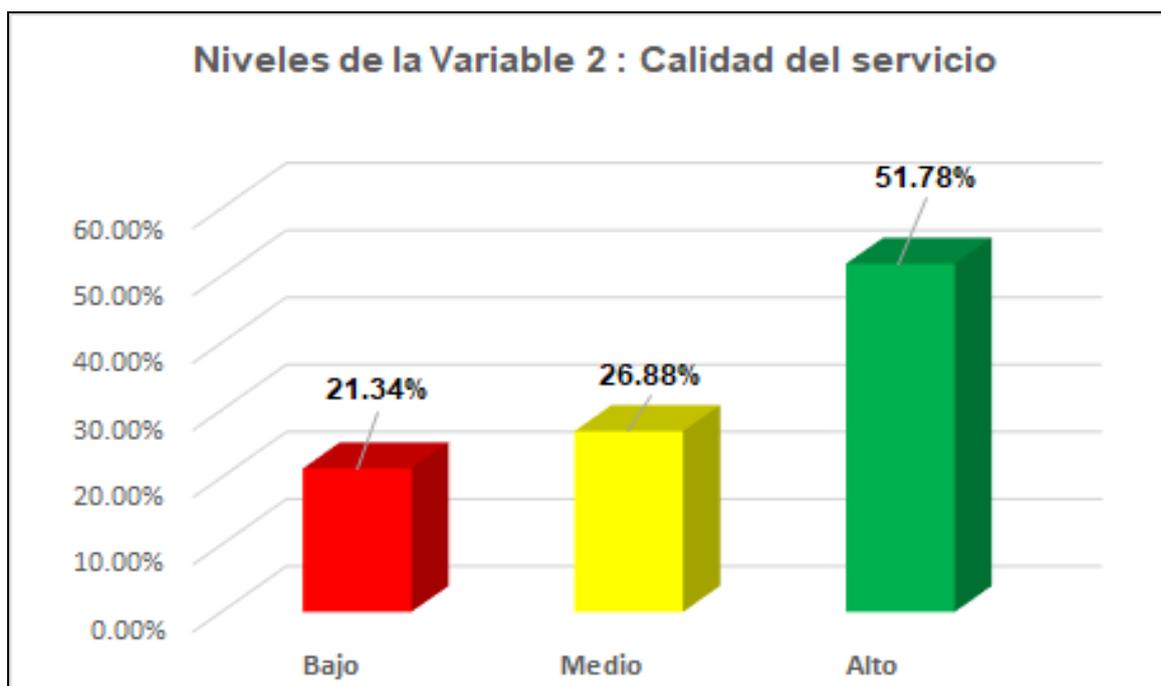
Calidad de servicio (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Bajo	67	21,34	21,34	21,34
Medio	84	26,88	26,88	48,22
Alto	163	51,78	51,78	100,00
Total	314	100,00	100,00	

Fuente: Aplicación del cuestionario

**Figura 8:**

*Niveles de la variable 2: Calidad del servicio*



Interpretación: En la tabla 11 y figura 8, se infiere que del total de encuestados el 51,78%, encuentra en un nivel alto a la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya, el 26,88% encuentra en un nivel medio en la variable calidad del servicio y un 21,34% encuentra en un nivel bajo la variable calidad del servicio.

### 4.3. Pruebas de normalidad

**Tabla 12:**  
*Prueba de Kolmogorov para una muestra*

		Habilidades directivas	Calidad del servicio
N		55	314
Parámetros normales <sup>a, b</sup>	Media	68,0000	20,0864
Desviación típica		22,00000	21,00000
Diferencias más extremas	Absoluta	,000	,000
	Positiva	,000	,000
	Negativa	-,099	,000
Z de Kolmogorov-Smirnov		3,000	7,000
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Aplicación del cuestionario

De acuerdo con la prueba de normalidad de los datos, a través de la prueba no paramétrica de Komogorov-Sminov, donde se verifica que los datos tienen una distribución normal, dado a que p-valor es menor que 0,05.

Por lo cual se puede decir:

Si  $p < 0,05$

Decisión: Aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, si p-valor  $< 0,05$ . Y si p-valor  $> 0,05$  aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

### 4.4. Estadística inferencial

En este rubro se desarrolló la contratación de la hipótesis general y específicas, obteniéndose los siguientes resultados:

#### **Hipótesis general:**

Se plantea la hipótesis nula e hipótesis alterna:

$H_0$  = No existe relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

$H_A$  = Si existe relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital

de Neshuya-Ucayali, 2021.

Nivel de significancia = ,05

Regla de decisión:

Si  $p$  valor  $<$  ,05 se rechaza la  $H_0$

Si  $p$  valor  $>$  ,05 se acepta la  $H_0$

Si el valor de la significancia es  $<$  ,01 la relación es más significativa.

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: las habilidades directivas se relacionan directamente con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya - Ucayali, 2021.

Por tener un  $p$ -valor = 0,001 que es menor a un  $p$  valor = 0,05, se acepta la hipótesis alterna  $H_A$  = SI existe relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021 **Ver anexo 9.**

#### **Hipótesis específicas:**

HE 1: Existe relación significativa entre las motivaciones y valores y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: las motivaciones y valores se relacionan directamente con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya - Ucayali, 2021.

Por tener un  $p$ -valor = 0,001 que es menor a un  $p$  valor = 0,05, se acepta la hipótesis alterna  $H_A$  = SI existe relación significativa entre las motivaciones y valores y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021. **Ver anexo 10.**

HE 2: Existe relación significativa entre las habilidades analíticas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: las habilidades analíticas se relacionan directamente con la calidad de servicios en la gestión

de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya - Ucayali, 2021.

Por tener un p-valor = 0,001 que es menor a un p valor = 0,05, se acepta la hipótesis alterna  $H_A$  = SI existe relación significativa entre las habilidades analíticas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021. **Ver anexo 11.**

HE 3: Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: las habilidades interpersonales se relacionan directamente con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya - Ucayali, 2021.

Por tener un p-valor = 0,001 que es menor a un p valor = 0,05, se acepta la hipótesis alterna  $H_A$  = SI existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021. **Ver anexo 12.**

HE 4: Existe relación significativa entre las habilidades emocionales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: las habilidades emocionales se relacionan directamente con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya - Ucayali, 2021.

Por tener un p-valor = 0,001 que es menor a un p valor = 0,05, se acepta la hipótesis alterna  $H_A$  = SI existe relación significativa entre las habilidades emocionales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021. **Ver anexo 13.**

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo, de primera fuente se analizaron el logro de los objetivos y los resultados obtenidos en la investigación y confrontándose con estudios considerados en los antecedentes.

Primero, en base a los resultados descriptivos, las habilidades directivas, según Podesta, Et al. (2021): “son las competencias (habilidades y conocimientos) necesarias para gestionar las relaciones propias, así como las de los demás”. La variable 1: Habilidades directivas, según los trabajadores del municipio de Neshuya, 2021 a nivel global tienen un comportamiento en el nivel bajo del 13,64%, nivel medio del 51,36% y un nivel alto del 35,00%. Tuvo un Alfa de Cronbach del 0,885, siendo una confiabilidad alta.

La Calidad del servicio, se refiere “al servicio prestado por las personas para los consumidores, y los usuarios que desean disfrutar del servicio deben interpretarlo en función de las necesidades y percepciones de nuestros clientes”. (Giese & Cote, 2019), en la investigación se halló que la variable 2: Calidad del servicio, según la percepción de los colaboradores del municipio de Neshuya, 2021, sostienen que en forma general el nivel bajo es de un 21,34%, el nivel medio de un 26,88% y un nivel alto de un 51,78%, lo cual nos indica que para brindar una buena calidad de servicio, es necesario gestionar aspectos de la calidad del servicio y, en el caso de la ciudad de Neshuya, es necesario mejorarla, ya que hay insatisfacción en los aspectos de confiabilidad del servicio, tiene un nivel bajo del 42,04% y la dimensión capacidad de respuesta con un nivel bajo del 37,26%.

Concordando con Achmadi, et al. (2017), quienes sugirieron que las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio tienen un impacto significativo en las actitudes de los clientes y, por lo tanto, en el volumen de ventas. En el caso de la ciudad del distrito de Neshuya, una buena conciencia de los contribuyentes tendrá un impacto significativo en los ingresos económicos de los impuestos a las arcas de la ciudad.

Discordando con Phang (2020), quien tuvo definir la calidad de los servicios globales por su área de servicio, según la percepción de los usuarios de la agencia pública en la región Lambayeque de octubre de 2019 a de enero de 2020. Una

diferencia significativa en la calidad del servicio, se notó en todas las áreas de servicio, y la satisfacción fue evidente durante el servicio, mientras que se percibió insatisfacción satisfecha en la orientación y cabina. A diferencia de los elementos tangibles, la insatisfacción se registra en la confiabilidad, la seguridad y la empatía representa la satisfacción.

En comparación con el aspecto de las habilidades directivas, el aspecto con mayor puntuación en el nivel intermedio es la habilidad de comunicación interpersonal con un 56,36% y la dimensión con menor puntaje es la dimensión Motivaciones y valores con el 47,27%.

En cuanto a la dimensión de calidad de servicio, la dimensión con mayor puntuación fue la dimensión de seguridad del servicio con 71,66% y la dimensión de más bajo puntaje es la dimensión Confiabilidad del servicio con el 43,31%.

Con respecto a los resultados inferenciales

Objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades directivas y la calidad del servicio de gestión de residuos sólidos en el municipio de Neshuya-Ucayali, 2021.

En el proceso de investigación se determinó que, para el objetivo general, se halló que con un nivel de significancia de  $\alpha = ,05$  se evidencia que: Existe relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021, es decir, a medida que mejoren las habilidades directivas, habrá una mejor calidad de servicio entre los empleados del distrito de la ciudad de Neshuya, 2021. Se tiene un  $Rho = 0,834$ , existe una fuerte correlación positiva entre la habilidad de gestión y la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en Neshuya -Municipio de Ucayali, 2021. Asimismo, se desarrolló el coeficiente de determinación para determinar la influencia de las variables de investigación, donde:  $R^2 = (\text{correlación de Spearman})^2$

$$R^2 = (0,834)^2$$

$$R^2 = 0,6956$$

$$R^2 = 69,56\%$$

La correlación es calificada como positiva fuerte y teniendo un coeficiente de determinación del 69,56% en un nivel alto de influencia de las habilidades directivas en la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Neshuya -Ucayali, 2021. El cual nos indica que las habilidades directivas tienen un alto impacto en la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Neshuya.

Concordando con Vargas (2019), quien se planteó como objetivo general: examinar el efecto del servicio de alta calidad en la municipalidad provincial de Tacna, para la satisfacción del contribuyente, más precisamente en la unidad de transparencia del Secretariado General y de los Archivos Centrales durante el año 2018. Arribo a la conclusión: De que las magnitudes valuadas en la calidad de servicio: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles predominan positivamente en la satisfacción de los usuarios. La satisfacción del usuario tiene un “nivel alto” del 43.3% y la calidad de servicio del mismo modo tiene un “nivel alto” del 68%. Determinando que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario.

Objetivo específico 1: Determinar el grado de relación que tiene las motivaciones y valores con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021.

La dimensión motivaciones y valores: Son las habilidades y valores necesarios para desempeñar en una posición de gestión. En la investigación se determinó que para el objetivo específico 1, con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: la dimensión motivaciones y valores se relacionan directamente con la calidad del servicio. La correlación es positiva débil, con un  $Rho = 0,412$ , siendo una correlación débil entre las motivaciones y valores y la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021, y para verificar hallamos el coeficiente de determinación donde:  $R^2 = (\text{correlación de Spearman})^2$

$$R^2 = (0,412)^2$$

$$R^2 = 0,1697$$

$$R^2 = 16,97\%$$

Determinando que la dimensión motivaciones y valores se relacionan directamente con la calidad de servicio, teniendo una correlación positiva débil y una influencia baja del 16,97% que nos indica que la dimensión motivaciones y valores influye en la calidad de servicio en un nivel bajo en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021, por cuanto esta dimensión tiene más influencia del clima organizacional. Concordando con Arrascue (2021), quien señalo que las habilidades de gestión tienen una mayor correlación con el clima organizativo tanto directamente como indirectamente ( $Rho = 0,479$ ), entre el staff del Hospital Municipal Los Olivos. Objetivo específico 2: Determinar el grado de relación que tiene las habilidades analíticas con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021, donde son las habilidades intelectuales fundamentales para realizar con éxito las labores de gestión. En la investigación se determinó que con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: la dimensión Habilidades analíticas, se relacionan directamente con la calidad del servicio. La correlación es positiva media ( $Rho= 0,642$ ) y un p-valor= 0,001, teniendo un coeficiente de determinación, donde:  $R^2 = (\text{correlación de Spearman})^2$

$$R^2 = (0,642)^2$$

$$R^2 = 0,4122$$

$$R^2 = 41,22\%$$

Esto nos indica que cuanto más alto es el Rho de Spearman crece la influencia de las habilidades analíticas en la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya, en este caso tenemos una influencia de las habilidades analíticas del 41,22%, en la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya, los colaboradores deben de tener la capacidad de reconocimiento y resolución de problemas en entornos complejos y ambiguos.

Objetivo específico 3: Determinar el grado de relación que tiene las habilidades interpersonales con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021. Las habilidades interpersonales, son las capacidades necesarias para vincularse e interaccionar

verdaderamente con los demás, dentro y fuera de la organización. Implica dominios de dialogo interpersonal, desplegar ambientes favorables a la cooperación entre colaboradores y talentos a fin de ejercer influencia sobre los que no tienen control directo.

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: la dimensión Habilidades interpersonales, se relacionan directamente con la calidad del servicio. La correlación es positiva media (Rho= 0,683), con p-valor = 0,001, teniendo un coeficiente de determinación, donde:  $R^2 = (\text{correlación de Spearman})^2$

$$R^2 = (0,683)^2$$

$$R^2 = 0,4665$$

$$R^2 = 46,65\%$$

De lo anterior podemos inferir, que el coeficiente de determinación de las habilidades interpersonales influye en un 46,65% en la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya.

Objetivo específico 4: Determinar el grado de relación que tiene las habilidades emocionales con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021. Las habilidades emocionales son las habilidades que poseen las personas que les permiten tomar decisiones autónomamente, independientemente de la opinión o la presión de los demás; además, permite a las personas tomar decisiones basadas en información incompleta en un entorno cambiante, aceptando todas las responsabilidades asociadas. Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: la dimensión habilidades emocionales, se relacionan directamente con la calidad del servicio. La correlación es positiva media Rho = 0,690 y p-valor = 0,001, teniendo un coeficiente de determinación, donde:  $R^2 = (\text{correlación de Spearman})^2$

$$R^2 = (0,690)^2$$

$$R^2 = 0,4761$$

$$R^2 = 47,61\%$$

De lo anterior podemos inferir, que el coeficiente de determinación de las habilidades emocionales influye en un 47,61% en la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya.

Concordando con Fontalvo, et al (2020), El sector público debe priorizar los esfuerzos para desarrollar inagotablemente la calidad de los servicios.

Del mismo modo Lu & Zhang (2018), señalan que: El servicio de alta calidad es el factor clave para mantener la fidelidad de los clientes. Enunciar las características de una buena cultura de liderazgo, incluyen: valores compartidos, dirección clara, concentración en el trabajo en equipo, buena comunicación y retroalimentación para funcionar como un equipo de aprendizaje. Mejorar la calidad del servicio debecentrarse en nutrir culturas organizacionales apropiadas y únicas y la construcción de un equipo de alto rendimiento para que puedan enfrentar situaciones impredecibles y cambiantes.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021, siendo una correlación positiva fuerte entre las habilidades directivas y la calidad del servicio ( $Rho = 0,834$ ), con un 69,56% de coeficiente de determinación, que muestra un alto impacto de las habilidades directivas en la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021. Aseverando que según se optimicen las habilidades directivas existirá mayor calidad del servicio, en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali.
2. Existe una relación directa entre la calidad del servicio y la dimensión motivaciones y valores en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021. Siendo una correlación positiva débil ( $Rho = 0,412$  y  $p = 0,000$ ) y un coeficiente de determinación del 16,97% que muestra una baja influencia de la dimensión motivaciones y valores en la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021, por cuanto esta dimensión tiene más influencia del clima organizacional.
3. Se determinó que la dimensión habilidades analíticas, se relacionan directamente con la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021. La correlación es positiva media ( $Rho = 0,642$ ) y un  $p$ -valor = 0,001, teniendo un coeficiente de determinación del 41,22%, que nos indica una influencia media y que los colaboradores deben de tener la capacidad de reconocimiento y resolución de problemas en entornos complejos y ambiguos.
4. Se determinó que la dimensión habilidades interpersonales se relacionan directamente con la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021, con un  $Rho = 0,683$  y  $p$ -valor = 0,001, con un coeficiente de determinación del 46,65%, que nos indica que las habilidades interpersonales influyen en un 46,65% en la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali.

5. Existe una relación directa entre la dimensión habilidades emocionales con la calidad de servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, con una correlación positiva media ( $Rho= 0,690$  y  $p\text{-valor}= 0,001$ ), con un coeficiente de determinación del 47,61 %, el cual nos indica que las habilidades emocionales influyen en un 47,61% en la calidad del servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la Gerencia de la municipalidad distrital de Neshuya por ser el órgano responsable en implementar un programa de fortalecimiento de las habilidades directivas de los colaboradores complementada con talleres de liderazgo a fin de lograr una mejor integración entre áreas y jefes; por lo que se deberá de mantener y realizar un monitoreo constante con los contribuyentes de dicha municipalidad para la mejora de cada dimensión de las habilidades directivas.
2. A la Gerencia de la municipalidad distrital de Neshuya continúe promoviendo los valores y motivaciones como elementos inclusivos en el clima organizacional de la institución, mediante programa de fortalecimiento en relación a la gestión de residuos sólidos, brindados por los gerente y jefes de cada área, con el propósito que la habilidad directiva preserve la responsabilidad, toma de decisiones, supervisión y logros obtenidos en su gestión.
3. A la Gerencia de la municipalidad distrital de Neshuya realizar un programa de fortalecimiento de las habilidades analíticas de los colaboradores de dicha institución, para ampliar sus conocimientos, mejorar en la identificación y solución de problemas, evaluación y análisis de datos; dichos resultados serán monitoreados a través de encuestas con los contribuyentes.
4. A la Gerencia de la municipalidad distrital de Neshuya realizar un programa de fortalecimiento de habilidades interpersonales y calidad de servicio, orientado a los colaboradores de dicha institución, para fortalecer el proceso de integración en base a un trabajo en equipo, comunicación asertiva y empatía, lo cual se reflejará en la calidad de servicio brindado, dicho programa se deberá monitorear cada trimestre a través de una encuesta con los contribuyentes de la municipalidad distrital de Neshuya.
5. A la Gerencia de la municipalidad distrital de Neshuya realizar un programa de fortalecimiento de las habilidades emocionales permitiendo mejorar la calidad de servicio brindado al contribuyente, demostrando una alta capacidad con respecto a la comprensión y tolerancia de dicha habilidad.

## REFERENCIAS

- Achmadi Putra, R., Hartoyo Hartoyo, & Simanjuntak Megawati. (2017). The impact of product quality, service quality, and customer loyalty program perception on retail customer attitude. *Independent journal of management production (ijm&p)*, 117-1129. Obtenido de <https://research.amanote.com/publication/io1I03MBKQvf0Bhi9Vou/the-impact-of-product-quality-service-quality-and-customer-loyalty-program-perception>
- Agha Kasiri, L., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Samsinar, S. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91-97. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916302417>
- Arrascue Lino, I. E. (2021). *Habilidades gerenciales y clima organizacional en el personal del Hospital Municipal Los Olivos*. Lima,. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina, Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16942/Arrascue\\_li.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16942/Arrascue_li.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Babie Hodovie, V., Arslanagic Kalajdzic, M., Banda, A., & Sivac, A. (30 de enero de 2019). Ipa and servperf quality conceptualisations and their role in hotel services satisfaction. *Tourism and Hospitality Management*, 1-18. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/331590488\\_ipa\\_and\\_servperf\\_quality\\_conceptualisations\\_and\\_their\\_role\\_in\\_hotel\\_services\\_satisfaction/link/5c82549792851c6950612a9f/download](https://www.researchgate.net/publication/331590488_ipa_and_servperf_quality_conceptualisations_and_their_role_in_hotel_services_satisfaction/link/5c82549792851c6950612a9f/download)
- Canelo Dávila, C. A. (2019). Factores críticos de la calidad del servicio de limpieza municipal asociados al riesgo de recolección de residuos peligrosos. *Revista de Investigacion Agroproduccion sustentable*, 3(1), 1-12. doi:DOI: 10.25127/aps.2019.477

- Cepeda Duarte, J. P., & Cifuentes Martínez, W. E. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revision literaria. *PODIUM*(36), 35-54. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n36/2588-0969-podium-36-35.pdf>
- Córdova Baldeón, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 297-334. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1007/BF02310555>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. doi:<https://doi.org/10.2307/1252296>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quali. *service quality.*, 58(1), 125-131. doi:<http://dx.doi.org/10.2307/1252256>
- Cruz del Castillo, C., Gonzales Garcia, M., & OLivares Orozco, S. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Azcapotzalco: Editorial Patria.
- Fontalvo, T. J., De la hoz Dominguez, E. J., & De la Hoz, E. (22 de enero de 2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atencion al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Informacion Tecnologica*, 27-34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=2903799>
- García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2019). *Defining Consumer Satisfaction*. Academy of Marketing. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2538968](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2538968)
- Guerri, M. (1 de mayo de 2021). *PsicoActiva mujerhoy*. Obtenido de <https://www.psicoactiva.com/blog/las-competencias-emocionales-daniel-goleman/>

- Hafiez, S., Alden, H., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7(1). Obtenido de <https://doaj.org/article/f834666e9e5e4b6d950c26817d56e2df>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (25 de octubre de 2020). *INEI*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/>
- Jarrin Jaramillo, G. F. (2016). *Habilidades gerenciales : caso : la gran industria de Quito*. Quito: Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Latorre, A., del Rincón, D., & Arnal, J. (2015). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Editorial Experiencia.
- Lu, C., & Zhang, L. (2018). How leadership within an organization influences a quality service. *Medcraveonline*, 3(2), 213-215. Obtenido de <https://medcraveonline.com/MOJGG/how-leadership-within-an-organization-influences-a-quality-service.html>
- Lujan Johnson, G. L. (2018). Habilidades directivas como predictor de la gestión del cambio organizacional. *UCV Scientia*, 10(1), 24-35. doi:DOI: [dx.doi.org/10.18050/RevUcv-Scientia.v10n1a2](https://doi.org/10.18050/RevUcv-Scientia.v10n1a2)
- Mandujano Lizárraga, L. J., Bustamante Aguirre, R., & Ochoa Espejo, M. M. (2016). *Metodología de la investigación en las Ciencias Sociales*. Huancayo: Marsants.
- Martín, J. C., & Concepción, R. (2017). Measuring service quality in the hotel industry: The value of user generated content. *TOURISM*, 65(4), 390-405. Obtenido de [https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/41664/1/Measuring\\_service\\_quality\\_hotel\\_industry.pdf](https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/41664/1/Measuring_service_quality_hotel_industry.pdf)
- Mena Córdoba, A., & Pérez Sanchez, E. O. (23 de junio de 2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdo. *CES*

- DERECHO, 34-58. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-34.pdf>
- Mendoza Zenozain, E. A. (2019). *Las habilidades directivas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución de una empresa de servicio courier, Callao 2019*. Universidad Privada del Norte, Escuela de Postgrado y Estudios Continuos. Lima: Escuela de Postgrado de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22226/Mendoza%20Zenozain%2c%20Eluard%20Alexander%20PARCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (2016). *Construcción de instrumentos para la investigación en las Ciencias Sociales y del Comportamiento*. Barcelona: UOC.
- MICROSOFT. (4 de diciembre de 2021). Microsoft Excel.
- Morales Sánchez, L. G., & Garcia Ubaque, J. C. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema publico de salud de Bogota. *Revista Salud Publica*, 21(1), 128-134. DOI: <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.83138>
- Moreno Galindo, E. (9 de marzo de 2018). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-operacional-de-las-variables.html>
- Paredes Pérez, M. A., Cardenas Tapia, V. R., & Palomino Crispin, A. E. (ENERO-MARZO de 2021). Habilidades directivas y planificación estratégica en una universidad peruana. *GACETA CIENTIFICA*, 7(1), 17-22. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/354459707\\_Habilidades\\_directivas\\_y\\_planificacion\\_estrategica\\_en\\_una\\_universidad\\_peruana](https://www.researchgate.net/publication/354459707_Habilidades_directivas_y_planificacion_estrategica_en_una_universidad_peruana)
- Pereda Pérez, F. J. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba*. Cordoba España: Universidad de Cordoba. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=63929>
- Phang Sialer, C. I. (2020). *Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3027/1/TM\\_PhangSialerCarmenIsabel.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3027/1/TM_PhangSialerCarmenIsabel.pdf)

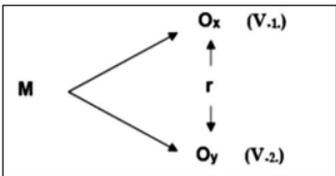
- Podesta Gavilano, L. E., Arrascue Lino, I. E., Matzumura Kasano, J. P., & Gutierrez Crespo, H. F. (abril de 2021). Employees' perception of management skills at hospital municipal los Olivos. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 2(21), 275-282. doi:DOI 10.25176/RFMH.v21i2.3715
- Ramírez Rojas, J. I. (10 de febrero de 2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Revista Digital: Investigación y Negocios*, 11(17), 23-29. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v11n17/v11n17\\_a04.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v11n17/v11n17_a04.pdf)
- Rasyida Dyah, R., Mujiya Ulkhaq, M., Setiowati Priska, R., & Setyorini Nadia, A. (enero de 2016). Assessing Service Quality: A Combination of SERVPERF and ImportancePerformance Analysis. *MATEC WEB OF CONFERENCES*, 68, 1-5. doi:<https://doi.org/10.1051/mateconf/20166806003>
- Reyes Maldonado, K. Y. (2016). *Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional*. QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de [https://www.academia.edu/48494734/Satisfacci%C3%B3n\\_del\\_usuario\\_en\\_el\\_%C3%A1mbito\\_del\\_sector\\_p%C3%ABlico](https://www.academia.edu/48494734/Satisfacci%C3%B3n_del_usuario_en_el_%C3%A1mbito_del_sector_p%C3%ABlico)
- Ruiz Rojas, P. A. (2013). Las Habilidades Gerenciales y su importancia en la Dirección Empresarial. *Revista M&M*, 108-116. Obtenido de <https://pe.search.yahoo.com/search?fr=mcafee&type=E210PE91213G0&p=http%3A%2F%2FLas+habilidades+gerenciales+y+su+importancia+en+la+direccion+empresarial>
- Salas López, R., Goñaz Pinedo, H. M., & Sánchez Sorue, E. J. (30 de marzo de 2018). Factores que influyen en el manejo de los residuos sólidos municipales, Pomacochas, Amazonas. *Revista de Investigación: Agroproducción sustentable*, 2(1).
- Sanchez , R. (2017). *Metodología y Diseños de la Investigación Científica*:

- Aplicados a la Psicología, Educación y Ciencias Sociales*. Lima: Mantaro.
- Schein, E. (2003). *Habilidades Gerenciales*. Ciudad de México: Prentice Hall.
- Smutny , P., Prochazka, J., & Vaculik, M. (2016). The Relationship between Managerial Skills and Managerial Effectiveness in a Managerial Simulation Game. *INNOVAR Journal*, 26(62), 11-22. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v26n62/0121-5051-inno-26-62-00011.pdf>
- Statistics, I. S. (mayo de 2019). IBM SPSS Statistics 26. Obtenido de IBM SPSS Statistics 26
- Summers, G. (1976). *Medición de actitudes*. Ciudad de México: Trillas.
- Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (12 de agosto de 2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 1294-1316. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300761>
- Vall Figueroa, W., Roman Velez, V., Chica Ostaiza, C., & Salgado Cepero, G. (2017). *La calidad del servicio*. Manabi: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi.
- Vargas Copari, P. V. (2019). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Tacna año 2018*. Tacna: Escuela de postgrado de la Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1375/02%20Vargas-Copari-Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas*. Naucalpan de Juarez: PEARSON Educacion.
- Wu, H. C., & Ko, Y. J. (2 de setiembre de 2016). Assessment of Service Quality in the Hotel Industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 14(3), 218-244.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Habilidades directivas y Calidad de servicios públicos en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre las Habilidades directivas y la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021?</p>	<p>General</p> <p>Determinar el grado de relación que tiene las Habilidades directivas con la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre las Habilidades directivas y la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021</p>	<p><b>TIPO:</b> Investigación aplicada</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> Correlacional transversal</p>  <p>V1 = Habilidades gerenciales V2 = Calidad de servicios r = Relación entre variables</p> <p><b>POBLACION</b> Colaboradores de la Municipalidad distrital de Neshuya : 82 Contribuyentes: 1,760</p> <p><b>MUESTRA:</b> Colaboradores: 55 Contribuyentes: 314</p> <p><b>TECNICA E INSTRUMENTO</b> <b>TÉCNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario de encuesta</p> <p><b>PROCESAMIENTO DE DATOS</b> Estadística descriptiva y estadística inferencial</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre las Motivaciones y valores y la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021?</p>	<p>Específicos</p> <p>Determinar el grado de relación que tiene las Motivaciones y Valores con la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021.</p>	<p>Específicos</p> <p>Existe relación significativa entre las Motivaciones y Valores y la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre las Habilidades analíticas y la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021?</p>	<p>Determinar el grado de relación que tiene las Habilidades analíticas con la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre las Habilidades analíticas y la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre las Habilidades interpersonales y la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021?</p>	<p>Determinar el grado de relación que tiene las Habilidades interpersonales con la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre las Habilidades interpersonales y la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre las Habilidades emocionales y la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021?</p>	<p>Determinar el grado de relación que tiene las Habilidades emocionales con la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre las Habilidades emocionales y la Calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya – Ucayali, 2021.</p>	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de la Variable 1

Matriz de operacionalización de la Variable 1: Habilidades directivas

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades directivas	Definición conceptual: las habilidades gerenciales o directivas como el inventario de capacidades, conocimientos y experiencias que un individuo posee para poder realizar actividades de administración y liderazgo en una organización, ya sea que realice funciones de jefatura, gerenciales o directivas. (Jarrin, 2016).	Para poder medir la variable Habilidades directivas se presentaron sus dimensiones.	Motivaciones y valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logros</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Supervisión</li> </ul>	Ordinal  Escala de valoración Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Habilidades analíticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de problemas</li> <li>- Evaluación de la información</li> <li>- Aprender de las experiencias</li> <li>- Solución de problemas</li> <li>- Percepción situacional</li> </ul>	
			Habilidades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección</li> <li>- Influencia</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Empatía</li> </ul>	
			Habilidades emocionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoconfianza</li> <li>- Tolerancia</li> <li>- Asumir riesgos</li> <li>- Resolución de conflictos</li> </ul>	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de la Variable 2

Matriz de operacionalización de la Variable 2: Calidad del servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	“La calidad de servicio es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las organizaciones hacia los usuarios, medidos en tiempo (esperado por el usuario) y la calidad (condiciones pactadas)”. (Quijano., 2014).	Para medir la variable Calidad del servicio se hará a través de sus dimensiones.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo actualizado</li> <li>- Instalaciones visualmente atractivas</li> <li>- Empleados correctamente vestidos y con apariencia pulcra</li> <li>- Aspecto de instalaciones en relación con el servicio ofrecido.</li> </ul>	Ordinal  Escala de valoración Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de compromisos.</li> <li>- Comprensivos cuando los usuarios tengan problemas</li> <li>- Dignos de confianza</li> <li>- Servicio en plazo prometido.</li> <li>- Guardar sus registros con exactitud</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anticiparse a la necesidad del servicio</li> <li>- Agilidad para responder</li> <li>- Disposición para ayudar Pronta atención</li> </ul>	

			Seguridad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los empleados inspiran confianza</li> <li>- Seguridad en la absolución de dudas</li> <li>- Cortesía de los empleados</li> <li>- Institución apoya a sus empleados para desarrollar correctamente su trabajo</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Institución brinda atención individualizada a cada usuario</li> <li>- Empleados brindan atención personalizada</li> <li>- Empleados conocen las necesidades de los usuarios</li> <li>- Interés por los usuarios</li> <li>- Horarios convenientes</li> <li>-</li> </ul>	

### **Anexo 3: Instrumentos**

Estimado servidor, los siguientes cuestionarios son anónimos y tiene por objetivo recolectar información sobre Habilidades directivas y Calidad de servicio en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021, por lo que solicitamos su colaboración contestando con veracidad.

#### **I. DATOS GENERALES**

**1. Edad:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**2. Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**3. Personal:**

Funcionario ( ) Profesional ( ) Técnico ( ) Auxiliar ( )

Otros ( )Especificar:

Personal administrativo (cargo) \_\_\_\_\_

**4. Condición Laboral**

Funcionario ( ) Contrato indeterminado ( ) CAS ( ) Locatario ( )

**5. Servicio o área en el que labora actualmente:**

---

**6. Tiempo de servicio en Municipalidad Distrital de Neshuya:**

### Anexo 3: Cuestionario de habilidades directivas

#### Instrumento 1: Cuestionario de Habilidades Directivas

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, tiene como objetivo obtener su opinión sobre las HABILIDADES DIRECTIVAS. La información será utilizada con fines de investigación y tratada en forma absolutamente confidencial, siendo indispensable que conteste la totalidad de los ítems con total sinceridad.

**INTRUCCIONES:** Por favor, leer detenidamente cada una de las actividades marcando con una X sola una de las alternativas propuestas a las siguientes afirmaciones, usando la siguiente escala de evaluación:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIONES Y VALORES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Deseo de obtener logros en su trabajo.					
2	Deseo de funcionar como jefe/directivo, libre de preocupación de tipo funcional o técnico.					
3	Deseo de un alto nivel de responsabilidad.					
4	Disposición a asumir riesgos al momento de tomar decisiones difíciles.					
5	Deseo de inspeccionar y supervisar las actividades de sus subordinados.					
<b>DIMENSIÓN 2: HABILIDADES ANALÍTICAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Identificar problemas en situaciones complejas y ambiguas.					
7	Darse cuenta rápidamente de la información que se necesita para resolver un problema en particular y cómo obtenerla.					
8	Evaluar la validez de la información que no ha sido recopilada por él.					
9	Aprender rápidamente a partir de la experiencia.					
10	Encontrar e implementar diferentes soluciones para diferentes problemas.					

11	Percibir una situación desde diferentes perspectivas.					
<b>DIMENSIÓN 3: HABILIDADES INTERPERSONALES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	Seleccionar subordinados claves efectivos.					
13	Influir en personas sobre las que no tiene un control directo.					
14	Desarrollar un trabajo de colaboración y de trabajo en equipo entre sus subordinados.					
15	Comunicar sus pensamientos e ideas en forma clara y persuasiva.					
16	Desarrollar un clima de crecimiento y desarrollo entre sus subordinados.					
17	Diagnosticar situaciones interpersonales o de grupo complejas.					
18	Expresar sus sentimientos en forma clara.					
19	Establecer procesos de coordinación intergrupales e interfuncionales.					
20	Desarrollar relaciones abiertas y de confianza con sus subordinados.					
21	Escuchar a otras personas en forma comprensiva.					
<b>DIMENSIÓN 4: HABILIDADES EMOCIONALES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	Capacidad de tomar sus propias decisiones v/s dependencia en las opiniones de otras personas.					
23	Tolerancia respecto de la ambigüedad.					
24	Seguir un curso de acción, aunque le haga sentir incómodo.					
25	Asumir riesgos y tomar decisiones, aunque pueda acarrear fuertes consecuencias negativas.					
26	Enfrentar y resolver situaciones de conflicto (v/s el evitarlas o reprimirlas).					
27	Tomar decisiones con información incompleta frente a un entorno cambiante					

Muchas gracias por su  
colaboración.

### Anexo 3: Cuestionario de calidad del servicio

#### Instrumento 2: Cuestionario de Calidad del servicio

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, tiene como objetivo obtener su opinión sobre la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali. La información será utilizada con fines de investigación y tratada en forma absolutamente confidencial, siendo indispensable que conteste la totalidad de los ítems con total sinceridad.

**INTRUCCIONES:** Por favor, leer detenidamente cada una de las actividades marcando con una X sola una de las alternativas propuestas a las siguientes afirmaciones, usando la siguiente escala de evaluación:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La Municipalidad Distrital de Neshuya posee instalaciones físicas modernas					
2	La Municipalidad Distrital de Neshuya posee equipos modernos de recolección de residuos sólidos para los servicios que brinda					
3	Los trabajadores que recogen los desechos sólidos cuentan con la vestimenta apropiada para realizar la labor que desempeñan.					
4	Los materiales de comunicación asociados al servicio de limpieza pública, son actualizados, confiables y de Buena apariencia.					
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD DEL SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	El personal de la Municipalidad Distrital de Neshuya, promete a sus usuarios y brinda el servicio de limpieza pública en plazos que ellos son capaces de cumplir.					
6	Cuando el usuario tiene un problema, para sacar sus residuos sólidos el personal de recolección muestra interés sincera en solucionarlo.					
7	El personal que recoge los desechos sólidos realiza la recolección de forma cuidadosa, evitando el esparcimiento de desechos.					
8	El personal de la Municipalidad Distrital de Neshuya, realiza la recolección de residuos sólidos con la frecuencia prometida.					
9	El personal de la Municipalidad Distrital de Neshuya, mantiene los días y horarios de recolección de residuos					

<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD DEL SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	El personal que recoge los residuos sólidos le transmite confianza					
11	El personal que recoge los residuos sólidos, tiene los conocimientos suficientes para responder sus inquietudes respecto al servicio					
12	El personal que recoge los residuos sólidos, es respetuoso con el usuario					
13	El personal que recoge los residuos sólidos utiliza vestimenta que lo identifique como trabajador de la Municipalidad Distrital de Neshuya.					
<b>DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
14	El personal de la Municipalidad Distrital de Neshuya, resuelve de manera oportuna los problemas que usted plantea, respecto a la recolección de los residuos sólidos					
15	La Municipalidad Distrital de Neshuya, tiene un sistema para recibir reclamos de los usuarios.					
16	El personal de la Municipalidad Distrital de Neshuya, están disponibles para atender y ayudar a la comunidad cuando realiza un reclamo.					
17	La Municipalidad Distrital de Neshuya, atiende de manera rápida las denuncias presentadas por la comunidad.					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	La Municipalidad Distrital de Neshuya, ofrece el servicio de recolección de residuos sólidos en horarios convenientes para los usuarios.					
19	La Municipalidad Distrital de Neshuya, tiene personal que brinda atención personalizada a sus usuarios cuando es requerida respecto al servicio de recolección de residuos.					
20	La Municipalidad Distrital de Neshuya, se esmera en brindar el mejor servicio a sus usuarios.					
21	La Municipalidad Distrital de Neshuya, entiende las necesidades específicas de sus usuarios.					
22	La Municipalidad Distrital de Neshuya, muestra interés en los usuarios y los toman en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					

Muchas gracias por su colaboración

## Anexo 4: Carta de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20209167531
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos LUCAS GARCÍA PEZO	DNI: 00101871

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
HABILIDADES DIRECTIVAS Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA - UCAYALI, 2021.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos MARGARITA JESUS SALVADOR AGURTO	DNI: 46938395

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

Lugar y Fecha: Neshuya, 12 de octubre de 2021.

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA  
ALCALDE  
Firma:   
LUCAS GARCÍA PEZO  
ALCALDE

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

## Anexo 5: Consentimiento informado

### Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Margarita Jesús, Salvador Agurto estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: Determinar el grado de relación que tiene las habilidades directivas con la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad de Neshuya-Ucayali, 2021

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ unos cuestionarios de

Las habilidades directivas y la calidad de la gestión. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a ....., al teléfono ..... o correo.....

Agradecida desde ya para su valioso aporte. Atentamente

Nombre del autor Margarita  
Jesús, Salvador Agurto

Firma del autor.....

Yo \_\_\_\_\_ acepto preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida

.....

---

Firma y nombre del participante

## Anexo 6: Validez de los instrumentos Validación de expertos



### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: HABILIDADES DIRECTIVAS Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA - UCAYALI, 2021.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1.- Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X	
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3.- Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	
4.- Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X	
5.- Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	

6.- Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X
7.- Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				X
8.- Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X
9.- Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR valore la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Pucallpa, octubre 10 de 2021.

Nombre y Apellidos Toño Trujillo Pacaya M.  
 DNI 42587907  
 Teléfono 938764764  
 E-mail: trujillo.ttp@gmail.com



## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **Toño Trujillo Pacaya, M**; con DNI N° **42587907**; registrado con Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2755-0603>, **Maestro en Gestión Pública**; desempeñándome actualmente como **responsable de la Unidad de Inversiones de la Gerencia de Servicios Públicos y Gestión Ambiental en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo**; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación. Los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes valoraciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Pucallpa el 10 de octubre del 2021.

Apellidos y Nombres : Trujillo Pacaya, Toño, M.

DNI : 42587907

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

E-mail : trujillo.ttp@gmail.com

Toño Trujillo Pacaya, M.

M, PARA EL EJERCICIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA



**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: HABILIDADES DIRECTIVAS Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA - UCAYALI, 2021.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.- Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3.- Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X
4.- Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					X
5.- Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X

6.- Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					X
7.- Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					X
8.- Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					X
9.- Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					X

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** valore la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Pucallpa, octubre 21 de 2021.

Nombre y Apellidos Ramon Pérez Leal, M.  
 DNI 07206968  
 Teléfono 996404390  
 E-mail: rpl2013@hotmail.com



## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **Ramon Pérez Leal, M.**; con DNI N° **07206968**; registrado con Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7967-3774>, **Maestro en Gestión Pública**; desempeñándome actualmente como **Sub Gerente de Racionalización en la Municipalidad Distrital de Manantay**; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación. Los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes valoraciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Pucallpa el 21 de octubre del 2021.

Apellidos y Nombres : Ramon Pérez Leal, M.

DNI : 07206968

Especialidad : Maestro en Gestión Publica

E-mail : rpl2013@hotmail.com

Ramon Pérez Leal, M.

M, PARA EL EJERCICIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: HABILIDADES DIRECTIVAS Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA - UCAYALI, 2021.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.- Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3.- Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X
4.- Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					X
5.- Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X

6.- Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					X
7.- Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					X
8.- Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					X
9.- Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR valore la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Pucallpa, 13 de octubre de 2021.

Nombre y Apellidos MsC. Letty Leonor Sandoval Mendoza  
 DNI 47271342  
 Teléfono 966 657 608  
 E-mail: lettysandoval\_18@hotmail.com



## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **Letty Leonor Sandoval Mendoza**; con DNI N° **47271342**; registrado con Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4417-3328>; **Maestro en Ciencias en Medio Ambiente, Gestión Sostenible y Responsabilidad Social**; desempeñándome actualmente como **Docente Universitario** en la **Universidad Nacional de Ucayali**; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación. Los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes valoraciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Pucallpa el 13 de octubre de 2021.

Apellidos y Nombres : Sandoval Mendoza, Letty Leonor

DNI : 47271342

Especialidad : Maestro en Ciencias en Medio Ambiente, Gestión Sostenible y Responsabilidad Social

E-mail : [lettysandoval\\_18@hotmail.com](mailto:lettysandoval_18@hotmail.com)

Letty Leonor Sandoval Mendoza

Maestro en Ciencias en Medio Ambiente, Gestión Sostenible y Responsabilidad Social

## Anexo 7: Informe de Confiabilidad de los instrumentos

Para desarrollar la confiabilidad de los instrumentos de investigación, se desarrolló una prueba piloto, aplicando ambos cuestionarios compuesto de 27 ítems para la Variable 1: Habilidades directivas y 2 ítems para la Variable 2: Calidad del servicio.

Resultado del alfa de Cronbach (1951) de la Variable 1: Habilidades directivas

Alfa de Cronbach	N de elementos
.885	27

Resultado del alfa de Cronbach de la Variable 2: Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
.887	22

Baremo de interpretación del Alfa de Cronbach

<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

**Interpretación:** En base a los resultados obtenidos del Alfa de Cronbach de las Variables 1: Habilidades directivas y la Variable 2: Calidad del servicio, se determina que en base al valor obtenido ( $\alpha=.885$  y  $.887$ ), y comparando con el Baremo de interpretación (0.81 a 1.00), se determinó que ambos instrumentos tienen una confiabilidad muy alta, por lo cual se procedió a su aplicación en la muestra determinada.







## Anexo 9: Contratación de la hipótesis general

Existe relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

### Paso 1: Definir la hipótesis estadística H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>

H<sub>0</sub>:

$\rho_s >$

0 H<sub>1</sub>:

$\rho_s <$

0

Donde:

H<sub>0</sub> = NO existe relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021.

H<sub>A</sub> = SI existe relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021.

### PASO 2: Establecer la estadística de prueba

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman por ser datos ordinales y busca medir el grado de relación entre las variables.

### PASO 3: Definir el nivel de significancia y la zona de rechazo

Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  se establece la regla de decisión: “

a) **Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** *Si el nivel de significación*

*(p) es mayor que 0.05 (sig.  $p > 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha = 1 - 0.95$ ).*

b) **Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** *Si el nivel*

*designificación*

(*p*) es menor que 0.05 (sig.  $p < 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).

Si el valor de la significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa

#### **PASO 4: Calculo del estadístico**

Se utiliza la correlación de Spearman por ser datos ordinales, teniendo como resultados ( $\rho_s= 0,834$ ;  $p$ -valor = 0,001) como se puede observar en la Tabla 14.

Es una correlación positiva fuerte

#### **Tabla 13:**

*Las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.*

			Habilidades directivas	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Habilidades Directivas	Coeficiente de correlación	1.000	.834**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	55	314
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	.834**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	55	314

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

Fuente: Elaboración Propia

#### **PASO 5: Conclusión estadística**

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que:  $H_A =$  SI existe relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021. La correlación es positiva fuerte, como se puede observar en la Tabla 7: Rangos de interpretación del coeficiente de correlación.

#### **Decisión:**

Se acepta la hipótesis alterna

$H_A =$  SI existe relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

## **Anexo 10: Contrastación de la hipótesis específica 1**

- Existe relación significativa entre las motivaciones y valores y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

### **Paso 1: Definir la hipótesis estadística H0 y H1**

H<sub>0</sub>:

$\rho_s >$

0 H<sub>1</sub>:

$\rho_s <$

0

Donde:

H<sub>0</sub>= NO existe relación significativa entre las motivaciones y valores y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021.

H<sub>A</sub>= SI existe relación significativa entre las motivaciones y valores y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021

### **PASO 2: Establecer la estadística de prueba**

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman por ser datos ordinales y busca medir el grado de relación entre las variables.

### **PASO 3: Definir el nivel de significancia y la zona de rechazo**

Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  se establece la regla de decisión:

**a) Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** Si el nivel de significación ( $p$ ) es mayor que 0.05 (sig.  $p > 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha = 1 - 0.05$ ).

**b) Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** Si el nivel de significación

(p)es menor que 0.05 (sig.  $p < 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).

Si el valor de la significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa.

#### **PASO 4: Calculo del estadístico**

Se utiliza la correlacion de Spearman por ser datos ordinales, teniendo como resultados ( $\rho_s= 0,412$ ;  $p\text{-valor} = 0,001$ ) como se puede observar en la Tabla 15.

**Tabla 14:**

*Correlaciones entre la Dimensión Motivaciones y Valores y la Variable 2: Calidad del servicio*

		Motivaciones y Valores	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Motivaciones y Valores	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.412**
		N	439
	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	.412**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	440

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

Fuente: Elaboración Propia

#### **PASO 5: Conclusión estadística**

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: la dimensión Motivaciones yValores se relacionan directamente con la calidad del servicio. La correlación es positiva débil, como se puede observar en la Tabla 7: Rangos de interpretación del coeficiente de correlación.

#### **Decisión:**

Se acepta la hipótesis alterna

$H_A=$  SI existe relación significativa entre las motivaciones y valores y la calidad deservicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

## Anexo 11: Contrastación de la hipótesis específica 2

- Existe relación significativa entre las habilidades analíticas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

### Paso 1: Definir la hipótesis estadística H0 y H1

H<sub>0</sub>:

$\rho_s >$

0 H<sub>1</sub>:

$\rho_s <$

0

Donde:

H<sub>0</sub>= NO existe relación significativa entre las habilidades analíticas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021.

H<sub>A</sub>= SI existe relación significativa entre las habilidades analíticas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021.

### PASO 2: Establecer la estadística de prueba

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman por ser datos ordinales y busca medir el grado de relación entre las variables.

### PASO 3: Definir el nivel de significancia y la zona de rechazo

Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  se establece la regla de decisión:

**a) Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** Si el nivel designificación (p) es mayor que 0.05 (sig.  $p > 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha = 1 - 0.95$ ).

**b) Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** Si el nivel designificación

(p)es menor que 0.05 (sig.  $p < 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).

Si el valor de la significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa

#### **PASO 4: Calculo del estadístico**

Se utiliza la correlación de Spearman por ser datos ordinales, teniendo como resultados ( $\rho_s= 0,642$ ;  $p\text{-valor} = 0,001$ ) como se puede observar en la Tabla 16.

**Tabla 15:**

*Correlaciones entre la dimensión Habilidades analíticas y la Variable 2: Calidad del servicio*

		Habilidades analíticas	Calidad Del Servicio
Rho de Spearman	Habilidades analíticas	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	55
Calidad Del Servicio	Calidad Del Servicio	Coeficiente de correlación	.642**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	55

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

Fuente: Elaboración Propia

#### **PASO 5: Conclusión estadística**

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: la dimensión Habilidades analíticas, se relacionan directamente con la calidad del servicio. La correlación es positiva media, como se puede observar en la Tabla 7: Rangos de interpretación del coeficiente de correlación.

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna

$H_A=$  Si existe relación significativa entre las Habilidades analíticas y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021

## **Anexo 12: Contrastación de la hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

### **Paso 1: Definir la hipótesis estadística H0 y H1**

H<sub>0</sub>:

$\rho_s >$

0 H<sub>1</sub>:

$\rho_s <$

0

Donde:

H<sub>0</sub>= NO existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

H<sub>A</sub>= SI existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

### **PASO 2: Establecer la estadística de prueba**

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman por ser datos ordinales y busca medir el grado de relación entre las variables.

### **PASO 3: Definir el nivel de significancia y la zona de rechazo**

Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  se establece la regla de decisión:

- a) Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** Si el nivel de significación (p) es mayor que 0.05 (sig.  $p > 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha = 1 - 0.95$ ).
- b) Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** Si el nivel de significación (p) es menor que 0.05 (sig.  $p < 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha = 1 -$

0.95).

Si el valor de la significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa

#### PASO 4: Calculo del estadístico

Se utiliza la correlación de Spearman por ser datos ordinales, teniendo como resultados ( $\rho_s = 0,683$ ;  $p\text{-valor} = 0,001$ ) como se puede observar en la Tabla 17.

**Tabla 16:**

*Correlaciones entre la Dimensión Habilidades interpersonales y la Variable 2: Calidad del servicio*

			Habilidades Interpersonales	Calidad Del Servicio
Rho de Spearman	Habilidades Interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000	.683**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	55	314
Calidad Del Servicio	Calidad Del Servicio	Coeficiente de correlación	.683**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	55	314

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

Fuente: Elaboración Propia

#### PASO 5: Conclusión estadística

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: la dimensión Habilidades interpersonales, se relacionan directamente con la calidad del servicio. La correlación es positiva media, como se puede observar en la Tabla 7: Rangos de interpretación del coeficiente de correlación.

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna

$H_A =$  SI existe relación significativa entre las Habilidades interpersonales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

### **Anexo 13: Contrastación de la hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre las habilidades emocionales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya-Ucayali, 2021.

#### **Paso 1: Definir la hipótesis estadística H0 y H1**

H<sub>0</sub>:

$\rho_s >$

0 H<sub>1</sub>:

$\rho_s <$

0

Donde:

H<sub>0</sub>= NO existe relación significativa entre las habilidades emocionales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021.

H<sub>A</sub>= Si existe relación significativa entre las habilidades emocionales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021.

#### **PASO 2: Establecer la estadística de prueba**

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman por ser datos ordinales y busca medir el grado de relación entre las variables.

#### **PASO 3: Definir el nivel de significancia y la zona de rechazo**

Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  se establece la regla de decisión:

**a) Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** Si el nivel de significación (p) es mayor que 0.05 (sig.  $p > 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha = 1 - 0.95$ ).

**b) Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** Si el nivel

designificación (p) es menor que 0.05 (sig.  $p < 0.05$ ), acorde a nivel de confiabilidad ( $\alpha=1-0.95$ ).

Si el valor de la significancia es  $< 0,01$  la relación es más significativa

#### PASO 4: Calculo del estadístico

Se utiliza la correlación de Spearman por ser datos ordinales, teniendo como resultados ( $\rho_s= 0,690$ ;  $p\text{-valor} = 0,001$ ) como se puede observar en la Tabla 18.

**Tabla 17:**

*Correlaciones entre la Dimensión Habilidades emocionales y la Variable 2: Calidad del servicio*

		Habilidades Emocionales	Calidad Del Servicio
Rho de Spearman	Habilidades Emocionales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.690**
		N	<.001
Calidad del servicio			55
		Coefficiente de correlación	314
		Sig. (bilateral)	.690**
		<.001	.
		N	55
			314

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

Fuente: Elaboración Propia

#### PASO 5: Conclusión estadística

Con un nivel de significación  $\alpha=0,05$  se demuestra que: la dimensión Habilidades emocionales, se relacionan directamente con la calidad del servicio. La correlación es positiva media, como se puede observar en la Tabla 7: Rangos de interpretación del coeficiente de correlación.

#### Decisión:

Se acepta la hipótesis alterna

$H_A$ = Si existe relación significativa entre las Habilidades emocionales y la calidad de servicios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Neshuya- Ucayali, 2021.