



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en  
una unidad de gestión educativa local de la región Piura

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

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Rodriguez Gutierrez, Jhony Wilson (orcid.org/0000-0002-7929-6961)

**ASESOR:**

Dr. Centurion Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

**CO-ASESORA:**

Dra. Arrunategui Huamán, Betsy Pamela (orcid.org/0000-0001-6240-2804)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad de Servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, quiero dedicar mi tesis a Dios, quien siempre cuida de mi familia y de mi persona, además de siempre mostrarme sus bendiciones, amor y compañía. De igual forma, se la dedico a mis hijos Juan David, Jorge Andrés y Jhony Alexander quienes son el motor de mi vida, impulsándome a ser mejor cada día, y en cada etapa vivida con ellos, con su inocencia y ocurrencias me alegran el día.

El autor.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a mi madre Lady Esther que, con su amor incondicional y los valores inculcados siempre, me ha impulsado a conseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. A mi esposa Lidia, quien siempre me ha brindado su apoyo incondicional, por su tiempo y paciencia para cumplir mis objetivos personales y académicos, además, de sus palabras de aliento y orgullo me impulsaron a continuar siempre firme en la conclusión de este objetivo profesional.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Índice de contenidos .....	IV
Índice de tablas .....	V
Resumen.....	VI
Abstract .....	VII
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variable y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	

## Índice de Tablas

Tabla 1	Niveles de habilidades blandas en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa local de la región Piura	17
Tabla 2	Niveles de las dimensiones de habilidades blandas en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura	17
Tabla 3	Niveles de calidad de servicio en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa local de la región Piura	18
Tabla 4	Niveles de las dimensiones de calidad de servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa local de la región Piura.	19
Tabla 5	Tabla de normalidad	19
Tabla 6	Correlación entre habilidades blandas y calidad de servicio en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura	20
Tabla 7	Correlación entre las dimensiones habilidades blandas y las dimensiones de la calidad de servicio en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura	21

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito esencial el verificar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, aplicado en una de las regiones promotoras en educación –Piura, para la ejecución se evaluó a un conjunto de trabajadores administrativos pertenecientes a una Unidad de Gestión Educativa Local, la población estuvo compuesta por 30 colaboradores de dicha institución. Para el recojo de la información se contó con instrumentos que corresponden a validez y confiabilidad. El estudio responde a un enfoque cuantitativo, de tipo de investigación básico y transversal, además de emplear el diseño correlacional descriptivo. Entre los resultados principales se encontró que existe relación entre las variables de estudio, siendo esta de intensidad media baja con sig.  $<0.01$ , lo cual indicaría el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, siguiendo la misma ruta la relación entre las dimensiones de las variables; en los resultados descriptivos se encontró que en las habilidades blandas y calidad de servicio los servidores se perciben en el nivel medio.

**Palabras clave:** habilidades blandas, calidad de servicio, trabajadores, educación.

## **Abstract**

The essential purpose of this investigation was to verify the relationship between soft skills and the quality of service, applied in one of the promoter regions in education - Piura, for the execution a group of administrative workers belonging to a Management Unit were evaluated. Local Education, the population was made up of 30 collaborators of said institution. For the collection of information, there were instruments that correspond to validity and reliability. The study responds to a quantitative approach, of the type of basic and cross-sectional research, in addition to using the descriptive correlational design. Among the main results, it was found that there is a relationship between the study variables, this being of low medium intensity with sig.  $<0.01$ , which would indicate the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis, following the same route the relationship between the dimensions of the variables; In the descriptive results, it was found that in soft skills and quality of service, the servers were perceived at the medium level.

**Keywords:** soft skills, quality of service, workers, education.

## I. INTRODUCCIÓN

La crisis post pandemia dejó una serie de factores importantes para evaluar en las personas, entre ellas se tiene a las habilidades intra e interpersonales, puesto que el factor socioemocional fue fundamental para sobrevivir, no solo porque permitía sostener un elevado estado de salud, sino que, además, fueron muy requeridas para sostener el equilibrio en la sociedad, ayudaron a mantener a flote instituciones públicas y privadas, entre ellas las de educación (Cadillo et al., 2022).

Sin embargo, estas condiciones personales no bastaron para que los servicios de las instituciones no disminuyeran, teniendo un efecto directo sobre la calidad del servicio brindada a los usuarios, siendo la educación uno de los principalmente atacados (Office for civil Rights, 2021).

El éxito y sostenimiento de las instituciones se fundamentan en sus trabajadores, lamentablemente el recurso humano es desestimado (Chaca y Contreras, 2022); por la escasez de recursos logísticos, se les brinda mayor valor a estos, que a las competencias sociales de los trabajadores (Martinez et al., 2019).

Great Place to Work (GPW, 2022), indica que los colaboradores son el principal recurso con el que cuentan las empresas y entidades que brindar servicios, es así que, promueve y motiva a la capacitación de los mismos, procura que las instituciones que quieren formar parte de su ranking anual de los mejores lugares para trabajar cumplan con una serie de expectativas para fortalecer las condiciones profesionales y personales de sus colaboradores, sin dejar de lado el servicio que ofrecen.

En Europa, un estudio determinó que la efectividad en un trabajo depende en un 75% de las condiciones personales en el área socioafectiva de los trabajadores, atribuyendo el porcentaje restante a las competencias cognitivas y de formación técnica (Flores,2020). El uso de las habilidades blandas, busca obtener resultados idóneos en las organizaciones, generando integración entre sus colaboradores además de la capacidad de utilizar las cualidades en la calidad de servicio (Stepan, 2021). El campo educativo no es ajeno a esta problemática, Ragusa et al. (2022), señalan que para conseguir el logro profesional de los estudiantes es necesario contar

con laboradores que brinden un servicio que cuente con este elemento dentro de sus recursos, es decir que la calidad educativa puede ser influenciada por las condiciones que los trabajadores educativos posean.

The World bank (2021), indica que uno de los puntos a recuperar tras la pandemia es la calidad en el servicio educativo, para esto es propicio fortalecer las condiciones de los servidores, alineando las condiciones socioafectivas de los trabajadores a las metas esperadas en el servicio a brindar. United Nations Educational, Scientific and cultural organization (UNESCO, 2020), en su encuesta sobre el impacto de la pandemia en la calidad del servicio educativo señala que, los países ricos son los menos afectados, el 33% de estos indican que con el uso de los recursos remotos ha obtenido datos favorables para consolidar su información, en los países pobres sólo 12% logra obtener información favorable para verificar el servicio.

Rivas (2021), desde una visión Latinoamericana, indica que la calidad en servicio educativo no ha tenido ningún incremento desde el 2013, por lo contrario, en el estado de pandemia el 40% de los estudiantes no consiguió las competencias esperadas para sus edades, denotando la limitada calidad en esta prestación, puntualiza que, dentro de los factores que interfiere es el escaso empuje de las cualidades de los trabajadores en dicho sector; por su parte UNESCO (2020), hace mención que, antes de pandemia uno de los grandes retos fue el potenciar las cualidades de los actores educativos para mejorar el servicio que estos ofrecen.

En el Perú, Cueto et al. (2020), indican que el 51% de los usuarios señalan el servicio de calidad como media, sin embargo, encuentran déficit en la forma en que se establece el liderazgo de las funciones. Por su parte Lira (2020), señala que la calidad del servicio en educación está vinculado a la economía, las regiones que sostienen mayor desarrollo económico están en posibilidades de brindar un mejor servicio. Rodriguez et al. (2021), indican que las habilidades blandas en los maestros se ven reducidas debido a los escasos recursos que se destinan para su fortalecimiento.

En la región Piura, se ubica una Unidad de gestión educativa local, en la cual se ha observado, en los colaboradores, escasas cualidades al momento de manejar

los conflictos individuales, afectando de manera directa sus vinculaciones interpersonales, estas repercuten en su campo laboral causando conflictos con sus compañeros, pudiendo generar deficientes formas de trato con las personas a quienes ofrecen sus prestaciones; así mismo, se ha evidenciado debilidades en la forma en que estos servidores realizan sus actividades dentro de la institución, haciendo un uso equivocado de recursos, no regulando el tiempo para el cumplimiento de metas, además de presentan tenues características de objetividad al momento de brindar el servicio, teniendo una percepción errada de la calidad de su trabajo.

Entonces, ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores de una Unidad de gestión educativa local de la región Piura, 2022?

La justificación teórica de la investigación tuvo como sustento la perspectiva de Haselberger et. al. (2012 como se citó en Vargas 2017) sobre la manera en que se orienta las habilidades blandas dentro de los trabajadores y su influencia en el ámbito laboral, mientras que para soportar los aportes de calidad de servicio se tomará lo brindado por Cuatrecasas (2017). La justificación metodológica tuvo su argumento en la utilización de instrumentos novedosos para la población, los cuales cumplen con las características de los colaboradores; en lo que respecta a la justificación práctica, se espera que los alcances puedan promover lineamientos institucionales de mejora en la atención a los servidores, lo cual repercuta en la calidad del servicio que brindan.

El presente tuvo como objetivo general determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores en una Unidad de gestión educativa local de la región Piura, 2022, y como objetivos específicos a) identificar los niveles de las habilidades blandas en los trabajadores; b) diagnosticar la calidad de servicio de los trabajadores; c) describir la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas y las dimensiones de la calidad de servicio.

La Hipótesis a probar fue: existe relación significativa entre las habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores de una Unidad de gestión educativa local de la región Piura, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación tiene como antecedentes internacionales a los estudios realizados por: Cárdenas y Medina (2018), en el vecino país de Ecuador, llevaron a cabo un estudio con la intención de verificar la influencia de un taller con estrategias de fortalecimiento de habilidades blandas en la mejora del desempeño docente. Los beneficiados de esta investigación fue una muestra de 16 trabajadores de una institución pública de nivel básico. El estudio tuvo una posición cuantitativa, el tipo de investigación fue experimental transversal, además del uso del diseño pre experimental. En los resultados más resaltantes se rescatan que existe mejoría entre los resultados del pre y pos test, indicando así que el taller en el cual se propiciaron técnicas para mejorar la habilidad blanda en los sujetos había surgido efectos positivos, además se señala una fiabilidad en los resultados mayor al 0.80, lo cual indica el aval estadístico para los resultados. Los autores concluyen que, el brindar interés activo en la mejora de las habilidades socioafectivas de los actores educativos garantizan un mejor uso de las herramientas para brindar un servicio de calidad al público.

Agcam y Dogan (2021), en Turquía, decidieron ejecutar un estudio con el propósito de identificar las condiciones de las habilidades blandas, puntualizando en las cualidades interpersonales en los docentes en preparación, y su influencia en la forma en que estos perciben las mismas, especificando entre las valoraciones a las cualidades de la comunicación, la gestión del tiempo, la forma del trabajo en equipos, y la forma de tomar el liderazgo, la muestra para esta tesis estuvo compuesta por 540 individuos provenientes de cuatro instituciones diferentes del país. La metodología empleada fue desde el cuantitativa, siendo un estudio de tipo no experimental, a través del diseño descriptivo.

Los resultados concluyeron que los evaluados sostienen condiciones positivas sobre sus habilidades interpersonales, es así que el 80% de los sujetos indicaron sostener condiciones ideales para el respeto con las autoridades, el 46% señaló no

aceptar condiciones que afecten la integridad de los demás miembros del grupo, el 21% indica sostener condiciones para reducir los conflictos.

Deshpande y Munshi (2020), ejecutaron un estudio descriptivo en la India, el propósito fue reconocer las características de influencia que pueden tener las habilidades blandas sobre los trabajadores y su entrenamiento para mejorar la calidad del servicio. Es así que realizaron la revisión bibliográfica correspondiente a una metodología cualitativa, tipo no experimental, desde el diseño observacional no participativo. Las conclusiones del estudio indican que los sujetos que son preparados con anticipación en condiciones de fortaleza personal e interpersonal consiguen pulir competencias sociales e individuales a favor del trabajo en equipo, además que, les propicia el ejercicio para la atención a las personas a quienes ofrecen los servicios las entidades a las cuales corresponden, garantizando un desempeño eficiente.

Romero (2019), llevó a cabo un estudio en Guayaquil-Ecuador, teniendo como objetivo general verificar la aplicabilidad y sus efectos de un conjunto de talleres sobre habilidades blandas en la calidad educativa de una Unidad educativa, para llevar a cabo su estudio involucró a 15 trabajadores de dicha entidad, de ambos sexos, entre las edades de 30 a 57 años. La visión del estudio fue cuantitativa, siendo de tipo experimental, usando el diseño pre experimental, para el recojo de información se emplearon instrumentos debidamente validados según la población. Dentro de los hallazgos se determinó que, existe diferencia significativa entre los resultados de la evaluación de entrada y de salida ( $t=28.99 > 4.66$ ) lo cual indicaría que el taller sostuvo efectos favorables en la población involucrada, lo cual conlleva a concluir que el fortalecimiento y entrenamiento en las habilidades blandas destaca las condiciones del servicio de calidad que los trabajadores pueden brindar en el plano educativo.

Chaca y Contreras (2022), llevaron a cabo una investigación en la ciudad Huancayo con el propósito de verificar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en trabajadores de una entidad educativa privada, para lo cual emplearon una muestra de 45 trabajadores educativos. El tipo de investigación fue de

cuantitativo, tipo de investigación no experimental, usando el diseño transversal, correlacional descriptivo. Dentro de los resultados se determinó que existe relación entre las variables de estudio, siendo esta de nivel alto  $r= 0.766$ , con direccionalidad positiva, altamente significativa, lo cual indica que las habilidades blandas que poseen los trabajadores se asocian favorablemente con los resultados positivos en el desempeño laboral.

Amaro (2021), ejecutó un estudio en la ciudad de Lima, la intención de este fue encontrar la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los usuarios, para este propósito tomó como muestra a 336 sujetos entre varones y mujeres, los cuales formaban parte de la Unidad educativa de gestión local 06, Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, empleando un tipo de investigación no experimental, de diseño correlacional descriptivo. Los resultados indicaron que existe relación altamente significativa entre los vectores estudiados, siendo el coeficiente de relación de  $Rho= 0.914$ , siendo de dirección directa, estos datos indicarían que la calidad del servicio que se brinda en educación propicia percepciones positivas en la población usuaria, a mejores estrategias para hacer llegar el servicio, mejores serán los acercamientos por parte de la población usuaria.

Gamarra (2020), ejecutó un estudio básico con el claro propósito de diseñar un programa de habilidades blandas en la búsqueda de mejora del servicio de calidad, el cual llevó a cabo en una comisaría de la ciudad de Zaña, el trabajo lo realizó teniendo como muestra a 147 personas, empleando para la recolección de datos diagnósticos instrumentos para medir la primera variable. El enfoque de la tesis fue cuantitativo, empleando además el tipo de investigación no experimental, con diseño descriptivo propositivo. Dentro de los resultados se identificó que el 51.7% de las personas describen el servicio de calidad en un nivel medio, se descubre además que la mejor forma para el diseño de la estrategia de intervención tiene como punto crucial el fortalecimiento de las habilidades blandas puntualizando en el ejercicio del liderazgo, la comunicación, el reforzamiento del trabajo en equipo, ya que estas fueron las dimensiones en las cuales menores alcances se obtuvo.

Cueto et al. (2020), llevaron a cabo un estudio de investigación con la intención de valorar la calidad del servicio en las instituciones educativas privadas de un distrito de la ciudad de Lima, para esta misión se contó con una muestra de 209 participantes, los cuales pertenecían a cinco instituciones educativas de nivel básico regular, la muestra contuvo a los diferentes actores educativos, docentes, padres y estudiantes, a quienes se les aplicó tres distintos cuestionarios. En la metodología del estudio se usó el enfoque cuantitativo, tipo de investigación no experimental, diseño descriptivo. Los hallazgos demostraron que el 50.23% de los evaluados perciben la calidad del servicio educativo como medio, en sus dimensiones indican que el 51.37% visualiza el liderazgo educativo en el mismo nivel, por su parte la dimensión planeación estratégica en la educación el 48.3% en nivel intermedio, el 51.67% señala en nivel medio la conformidad con el talento humano, el 51.3% en el mismo rango a los procesos educativos, el 50.7% valoriza como medio los resultados educativos.

Veliz (2021), ejecutó un estudio en la región Piura, en la cual procuró determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, aplicado a un conjunto de mujeres pertenecientes a un programa de apoyo en una entidad pública de dicha región, para la valoración de las variables se tomó como muestra a 30 trabajadores de la entidad en cuestión. El enfoque del estudio fue cuantitativo, por el tiempo en que se aplicó fue de tipo transaccional, usando un diseño correlacional descriptivo. Los resultados arrojaron que existe relación de forma directa entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, es así que se obtuvo un coeficiente de  $Rho = 0.45$  con un margen de error  $< 1\%$ , lo cual señalaría que los puntajes elevados en las habilidades blandas se vinculan con el buen servicio que pueden brindar a la población sobre los beneficios que ofrecen las trabajadoras como parte de la institución. Así mismo se encontró que, con respecto a las habilidades blandas, mayoritariamente se establecen en el nivel medio 72%, siguiendo el mismo recorrido las dimensiones de esta variable, en lo concerniente al control de calidad el 83% se establece en el nivel medio.

Ahora, se describen las teorías planteadas como parte del trabajo de investigación, iniciando con las habilidades blandas, aquí se toman en cuenta los aportes propuestos por Haselberger (2012) como en citó en Rimarachin (2021), este autor postula que los seres humanos usan una serie de mecanismos para poder regular su conducta de manera natural, las cuales vienen vinculadas no solo al espacio personal, sino que, también se van formando con la participación de las interacciones con los demás. La intención de estas cualidades aparece como función adaptativa al medio, las cuales procuran el sano desempeño de los sujetos en espacios de directos de participación con sus pares, estas condiciones no cognitivas señalan la exigencia de desarrollo de adaptación para la sobrevivencia.

Todas estas contribuciones soportadas en las teorías humanistas, las cuales señalan que el ser humano debe buscar su plenitud en el espacio en el cual habita, debiendo emplear los elementos que se encuentran cerca de él para alcanzar la meta propuesta, siendo así que se apoya en lo que menciona Gardner (1983), el cual indica que, los seres humanos no solo sobreviven por sus condiciones al resolver problemas de índole lógico, limitados a las matemáticas y las lingüísticas sino que, además buscan establecer dominio sobre condiciones mayores a estas, es así que, van agenciando sus condiciones para que los otros puedan sumar al objetivo general; a este conjunto de condiciones se les brinda un gran valor en la actualidad, en la que no solo se resalta los elementos cuantificables u obtenidos por fuerza, señalando como importantes también los factores de contacto entre las personas, aquí se ven involucrados elementos tanto inter como intrapersonales, los cuales suman en las personas elementos de valía como su identidad y su contexto.

Otra teoría que sostienen las habilidades blandas es la del aprendizaje social, la cual se remonta a las condiciones señaladas por Bandura (como se citó en Barbaboza, 2021), indicando en sus aportes que el ser humano no nace con conductas propias (por completo), puesto que estos comportamientos los va tomando de su

medio, de aquellos símbolos de los cuales va guiándose, pudiendo ser sus padres, personajes representantes de la sociedad o incluso sus jefes, si es que se habla de personas adultas, los individuos por naturales tienden a responder de manera común antes las exigencias de su medio, siendo así que, suelen repetir patrones de comportamiento para poder sentirse parte de una totalidad, una familia, una sociedad, un equipo, una entidad, o cualquier agrupación que tenga denominadores en común; esto sumado a que la emisión de estas conductas no se realizan solo con la intención de imitar, sino que la ejecución de estas pretende la recepción de los beneficios que conllevar imitar las conductas, a este fenómeno se le denominó aprendizaje vicario, es decir, se accionan comportamientos con el propósito voluntario de satisfacer una necesidad que se vio cubierta en otro sujeto, esto implica también la ejecución de comportamientos sensibles como las habilidades blandas.

Cinque (2017), coincide con los aportes brindados en la teoría social, indicando que todo sujeto no es un ente particular, por lo contrario, la suma de las interacciones con su contexto son lo que brinda la formación de sus patrones de conducta. Así mismo, Jaimes et al. (2022), coincide con los aportes previamente mencionados, añadiendo que el humano por naturaleza es un ser social y conductual, no pudiendo dejar de emitir estas características, indicando además que estas vinculaciones con otros individuos de su especie lo que procura es la perfección o desarrollo permanente de elementos que están asociados con el desarrollo del conjunto, es decir que, las interacciones con sus pares agudizan la forma en que deben estos se van relacionando, por lo contrario aquellos seres que buscan el aislamiento disminuyen condiciones vitales para su sobrevivencia natural y social.

Ingresando al plano particular de lo que refiere este primer elemento, es necesario ir indicar que la palabra habilidad señala a la capacidad que tiene un sujeto para llevar a cabo de forma voluntaria una acción, debiendo planificarla, estructurarla y ejecutarla de manera correcta y coherente. En base a lo previo descrito, se indica

que las habilidades blandas son el conjunto de elementos no cognitivos que manifiestan los elementos que involucran la capacidad del ser humano para organizar, estructurar y llevar a cabo procesos de manera voluntaria con la intención de mejorar o pulir la comunicación con los sujetos que interactúan de manera común, las cuales dan a notar destrezas interpersonales, brindando efectividad en la recepción y emisión de mensajes, tomando en cuenta las condiciones personales de cada sujeto que se vincula en el contexto.

Las habilidades blandas son indicadores que cada persona presenta como parte de su repertorio personal, los cuales dirigen a los sujetos a poder identificarse de manera clara con los otros, poniendo de manifiesto en sus interacciones cualidades únicas, aquí se ven involucrados elementos superiores de trato interpersonal, la sensibilidad de contacto con el otro y la intención de poder entender de manera precisa qué ocurre a su alrededor, la intención de estas van relacionadas con la adaptación no de su medio de forma directa sino con propiciar ajustes en las relaciones con los otros para mejorar la vida (Endang et al., 2017).

Esto indicaría que involucra factores como el diálogo, el cual procura el entendimiento claro entre los mensajes y códigos propuestos por el emisor y receptor, así mismo, se ven participar elementos que forman parte de la comunicación no verbal, como los gestos, mensajes explícitos los elementos paralingüísticos, el tono de voz, el volumen del mismo, todos aquellos elementos que conllevan a una mejora de la interacción con el sano propósito de mejorar el trabajo de todos.

Ahora se hará una descripción de las dimensiones de las habilidades blandas, las cuales son propuestas por Haselberger (2012), cuyos aportes fueron revisados y actualizados por Vargas (2019); estas están relacionadas a la capacidad de las personas para usar estas habilidades en el plano laboral, las cuales procuran no solo la vinculación dentro de la entidad, sino que va relacionada con el manejo de los recursos humanos que forman parte de la institución, es así que se tiene a) las

habilidades de adaptación, las cuales hacen mención a la forma en que los miembros de un organismo pueden acomodarse de manera satisfactorias a las condiciones en las que se encuentra, utilizando recursos personales para poder complementar las actitudes de los demás, además se incluye a la forma en que puede asumir responsabilidades y resolverlas aun sin contar con todos los recursos humanos o materiales al alcance; b) las habilidades de gestión, esta dimensión trata de la forma en que los sujeto consiguen maniobrar los elementos personales para poder alcanzar un fin, utilizando de manera coherente su energía y las cualidades para llevar a cabo la satisfacción de metas claras, teniendo como intención el bien común; c) las habilidades interpersonales, narran la manera en que se vincula el profesional con las personas que se encuentran cercanas a su medio, la manera en que puede vincular la interacción entre estas, además de la manera en que gestiona sus emociones personas para no dañar a los otros; d) habilidades de comunicación, aquí hace mención a la manera en que se brindan los mensajes, dando de manera exacta lo que se quiere brindar, sin que exista la distorsión, además vincula la forma en que se hace la recepción de los códigos brindados por el emisor; e) habilidades de ética laboral, aquí se involucran las condiciones para llevar a cabo de manera satisfactoria las labores consignadas, sin que se vean afectadas por búsquedas de intereses personales o por malas prácticas.

Por otro lado, Cuatrecasas (2017), menciona que la calidad del servicio es la visualización interna que se tiene sobre las prestaciones ofrecidas y entregada a los consumidores, la cual parte desde la perspectiva de quien elabora, incluyendo aquí todo el proceso que tarda la elaboración del mismo. Así mismo, HiEduQual (2016), indica que la calidad del servicio es la sumatoria entre lo entregado y la visualización de quien consume el servicio o producto, entonces, podría indicarse que, es el estándar que se le brinda a la entrega final originada, en la cual se mezclan la visión de la entidad y la del público.

Otra perspectiva de la calidad del servicio, indica que esta propiciará un crecimiento siempre y cuando cumpla con la satisfacción de los requerimientos del

público objetivo, esta teoría centrada en las necesidades, o señalada como orientada hacia el usuario; teniendo como principales caudales la planificación de ejecución del trabajo, la organización y esquematización de los lineamientos para la adecuación de los trabajadores, los cuales procuran satisfacer las necesidades indicadas por los atendidos (Maharazu et al., 2019).

Así mismo, en los aportes de calidad de servicio, Lang et al. (2018), señala que esta debe visualizarse como la entrega de las prestaciones totales que puede ofrecer una institución o una empresa, es decir que, la emisión del producto final ofrecido a los consumidores, en la cual se vinculan las relaciones, interacciones y cercanías entre la entidad y el público; haciendo hincapié en que esta calidad es denotada como la sensación de satisfacción por parte de los receptores al momento del contacto con la prestación ofrecida, por lo tanto, elemento importante es la forma en que se elabora el producto o servicio, teniendo como principales protagonistas a los colaboradores. Este autor indica que para la mejora del estándar del servicio se tiene que asociar directamente con la comodidad y productividad del trabajador, agregando que depende de las cualidades –personales y profesionales- de estos sujetos para que se realice una buena producción.

Escamilla et al. (2021), ofrece una perspectiva de vinculación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, indicando que muchas de las características en la forma en que un servidor brinda una prestación va a depender las cualidades personales que este posea, es decir que, si sus competencias para la interacción con los demás es elevada la forma en que ejecute sus labores en equipo y la forma en que afronte el contacto con los usuarios, será mejor. Además, se asevera que, cuan mayores sean las condiciones de las habilidades blandas en las personas, estos tienen posibilidades más cercanas a la resolución de problemas individuales y de equipo, puesto que pueden gestionar de manera correcta los procesos internos previo a la expresión con su medio inmediato; pudiendo influenciar esto, de manera relevante, en el área laboral y aún más en el área de servicio.

Por su parte Cuatrecasas (2017), establece un esquema para procurar explicar el modelo de Deming, en el que se centra la calidad del servicio, explicando que esta se centra en cuatro dimensiones, narradas a continuación: a) la efectividad, es la perspectiva que se tiene sobre la manera en que el producto o servicio le es útil al cliente, aquí se aprecia el rango en que se éste cumple con las expectativas que tiene el público para el cumplimiento de sus necesidades, se considera el objetivo a cumplir y la verificación o percepción que se tiene sobre si la atención es tomado por el usuario como válida, indicando valor adecuados en el uso del tiempo, el manejo de los recursos y un sentido de satisfacción observable en la entrega; b) la eficiencia; hace referencia al cumplimiento estricto de la meta, sin que se vincule necesariamente la optimización de los elementos que se involucraron en el proceso, pero se verifica la aceptación del producto; c) el acceso a los servicios, se relaciona con la forma en que se prestan las condiciones para que todas las personas puedan hacer uso de los elementos ofrecidos, brindando medidas para el acercamiento de la institución a las personas que hacen uso de sus servicios; d) la aceptación de los servicios, es la forma en que las personas aperturar su estimación a aquello que se está brindando, es el recibimiento de manera positiva sobre las prestaciones y la vinculación que se tiene con la entidad, es la percepción del rango de agrado que se cree lo tiene la población.

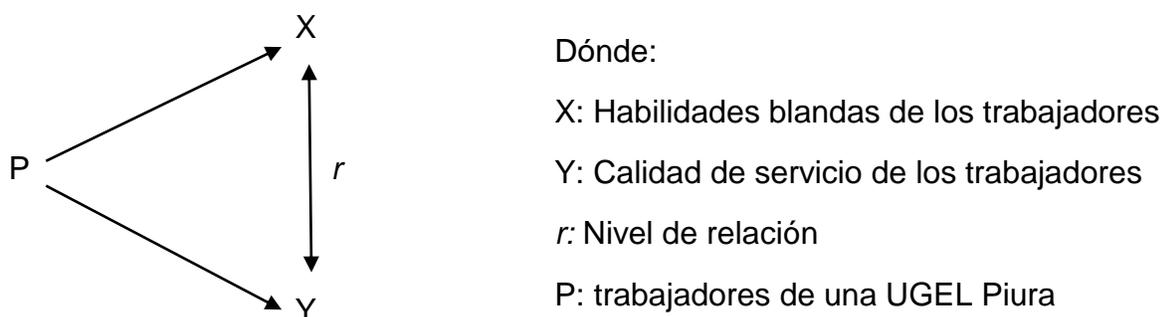
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El consejo nacional de ciencia y tecnología Perú (Concytec, 2018) señala que, las investigaciones pueden ser básicas o aplicadas según el grado de influencia en la problemática a atender, basado en estas premisas la presente fue de tipo básica, ya que procuró la profundización de la descripción del fenómeno, sin que se pretenda brindar una forma de como apalear las adversidades de la misma.

Según el grado de intervención o manipulación de las variables, este estudio fue de tipo no experimental, debido a que no se modificó las condiciones para procurar una respuesta, simplemente se recogió los datos según cómo se encuentren en su ambiente natural (Hernández et al., 2014). Así mismo correspondió a una investigación transversal, procurando la información en un determinado momento, sin dejar opción a la réplica o seguimiento de los casos (Málaga et al., 2009).

El diseño de investigación fue descriptivo correlacional, en el cual se pretendió comprobar la asociación estadística entre las habilidades blandas y la calidad del servicio, describiendo los resultados sin pretender alguna variación (Hernández et al., 2014).



**Figura 1.** Esquema de diseño descriptivo correlacional

#### 3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: habilidades blandas.

Definición conceptual: Haselberger (citado por Vargas, 2021) indica que son las condiciones personales que poseen los trabajadores para poder adaptarse de manera adecuada al medio donde se encuentran, asumiendo como parte de su acomodación las situaciones externas y los elementos involucradas en las relaciones interpersonales.

Dimensiones:

Variable 2: calidad de servicio

Definición conceptual: Cuatrecasas (2017), es el grado de prestación de un servicio, bajo la percepción del colaborar, son las condiciones que brinda para que las labores encomendadas cumplan con las funciones establecidas, respetando las condiciones para un trabajo adecuado, asumiendo responsabilidad y ética al momento de la ejecución.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.**

La población es considerada como la cantidad total de los elementos, los cuales corresponden a características similares y se encuentran formando parte de la problemática a atender (Bernal, 2016). Para este estudio, la población estuvo conformada por la totalidad de trabajadores que forman parte de una Unidad de gestión educativa de la región Piura, los cuales cumplan con los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores los cuales realizaron actividades dirigidas a la planificación, atención al público, gestión y gestión pedagógica.
- Trabajadores que contaron con contrato mayor a los seis meses de antigüedad, el cual se encuentre vigente al momento del recojo de información.
- Trabajadores que se encontraron en la ejecución de sus funciones.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores cuyos contratos expiraron en el mes que se recogieron los datos o su retiro laboral sea el presente año lectivo.

- Trabajadores los cuales fueron sancionados, suspendidos o sentenciados administrativamente.

Tras el filtro de los criterios previamente mencionados, se contó con una población de 30 trabajadores, por el número de integrantes, no se trabajó con muestra, sino con la totalidad de los individuos.

Unidad de medida: Para la presente investigación se contó como unidad de medida al trabajador de una unidad de gestión educativa local de la región Piura, el cual cuente con contrato laboral vigente y en el ejercicio de sus funciones en el periodo 2022.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Para el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta, la cual propició el recojo de información de manera colectiva, en un solo momento; las herramientas fueron suministradas de manera presencial a través de cuestionarios físicos, estos instrumentos miden de forma independiente las variables de estudio.

Para medir las habilidades blandas se utilizó el “cuestionario de habilidades blandas”, adaptación de Rimarachín (2021), que sostiene una fiabilidad Alfa de cronbach de 0.940, y validez de contenido a través de expertos; además, para calificar la segunda variable el “cuestionario de servicio” en la adaptación de Rimarachín (2021), con índice de fiabilidad de 0.952, y validez de tres expertos, contando con la autorización de esta autora para el empleo de los mismos, así mismo, para optimizar las condiciones de medición se propició la validez y fiabilidad con los datos obtenidos en la población real de la presente investigación.

### **3.5. Procedimientos**

En primer momento se hizo el acercamiento a la Unidad Gestión de Educación Local para poder conocer más de cerca la problemática a observar, luego de ello se

realizaron las coordinaciones correspondientes para conseguir los permisos y el acercamiento a la población de estudio; tras conocer su problemática se estructuró la operacionalización de las variables para la posterior elección de los instrumentos de medición. La aplicación se realizará de forma presencial en los trabajadores de una UGEL de la región Piura, para posterior procesamiento.

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

Tras la aplicación cuestionarios para medir las variables en la población de trabajo, estos datos se dirigieron a una base de datos para su cuantificación, se empleó, además, el uso de la herramienta SPSS en su versión 28 para elaborar las tablas y figuras de frecuencia por variables y dimensiones. Para contrastar la hipótesis de la investigación, en primer momento se verificó la normalidad de la distribución de la población usando el coeficiente Shapiro Wilk, la cual es la indicada para muestras menores a 50 sujetos, según la distribución se decide utilizar Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación se utilizaron los criterios éticos propuestos en el informe Belmont (1979, como se citó en Observatorio de Bioética i Dret 2012), entre estos se encontraron, el de respeto a las personas, buscando no vulnerar sus derechos o ejercer prácticas que contravengan su bienestar físico o emocional; el principio de beneficencia, procurando el bienestar de los sujetos involucrados, evitando actividades que no tengan como intención exclusiva el desarrollo de estos, el consentimiento informado para constatar que el sujeto está usando su libertad e intención voluntaria de participar de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Niveles de habilidades blandas en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa local de la región Piura.*

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Medio	1	3,3%
	Alto	29	96,7%
Total		30	100,0%

*Nota.* Se observa que la población evaluada percibe de manera favorable sus habilidades blandas, ubicando aquí al 96.7% de los individuos, así mismo, que, el 3.3% se establece en el nivel medio, no existiendo datos ubicados en el nivel inferior.

**Tabla 2**

*Niveles de las dimensiones de habilidades blandas en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.*

Dimensiones	Habilidades de adaptación		Habilidades de gestión		Habilidades Interpersonales		Habilidades de comunicación		Habilidades de ética laboral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Niveles										
Medio	10	33,3	22	73,3	15	50	8	26,7	3	10
Alto	20	66,7	8	26,7	15	50	22	73,3	27	90
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

*Nota.* Se observa que el 66.7% de los sujetos indican un nivel alto en habilidades de adaptación; en la dimensión de gestión se encuentra que el 73.3% está en un nivel medio, en la dimensión habilidades interpersonales con 50% los niveles altos y medio; para ejercer una comunicación adecuada dentro del trabajo el 73.3% tiene un nivel

adecuado; en habilidades de ética profesional el 90% de los sujetos señala que se establece en el nivel alto.

**Tabla 3**

*Niveles de calidad de servicio en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa local de la región Piura.*

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Medio	2	6,7%
	Alto	28	93,3%
Total		30	100,0%

*Nota.* Tras evaluar la percepción de la calidad de servicio de los sujetos investigados se encontró que, el 93.3% de estos indica visualizar como idóneo el servicio brindado, mientras que el 6.7% se establece en el nivel medio.

**Tabla 4**

*Niveles de las dimensiones de calidad de servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa local de la región Piura.*

Dimensiones	Efectividad		Eficiencia		Acceso al servicio		Aceptabilidad del servicio	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Medio	4	13,3	7	23,3	16	53,3	3	10
Alto	26	86,7	23	76,7	14	46,7	27	90
Total	30	100	30	100	30	100	30	100

*Nota.* Se observa que, en efectividad se establece la mayoría en el nivel alto con 86.7%, por su parte en eficiencia el grupo más notorio es el nivel alto con 76.7%, en acceso al servicio se encontró que el nivel medio es el que prima con el 53.3%, en aceptabilidad del servicio el 90% señala encontrarse en el nivel alto.

## 4.2. Resultados correlacionales

**Tabla 5**

*Tabla de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Habilidades Blandas	,142	30	,125	,934	30	,062
Calidad De Servicio	,120	30	,200*	,965	30	,404

*Nota.* Por la cantidad de sujetos se utiliza el estadístico Shapiro Wilk para determinar el estado de normalidad de los resultados, siendo así que, se encuentra que la significancia de ambas pruebas supera el  $>0.05$ , por lo cual se demuestra que son normales o paramétricos, por lo cual se debe utilizar el coeficiente de Pearson para determinar la relación entre las variables.

**Tabla 6**

*Correlación entre habilidades blandas y calidad de servicio en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.*

		Habilidades Blandas	Calidad De Servicio
Habilidades Blandas	Pearson Correlation	1	,668**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	30	30
Calidad De Servicio	Pearson Correlation	,668**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	30	30

*Nota.* Se afirma que existe relación de nivel medio alto  $r=0.668$ , con dirección positiva entre habilidades blandas y la calidad de servicio.

**Tabla 7**

*Correlación entre las dimensiones habilidades blandas y las dimensiones de la calidad de servicio en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura*

		Efectividad	Eficiencia	Acceso Al Servicio	Aceptabilidad Del Servicio
Habilidades De Adaptación	Pearson Correlación	,115	<b>,382*</b>	,204	<b>,491**</b>
	Sig. (2-tailed)	,544	<b>,037</b>	,280	<b>,006</b>
	N	30	30	30	30
Habilidades De Gestión	Pearson Correlación	<b>,364*</b>	<b>,376*</b>	,146	,356
	Sig. (2-tailed)	<b>,048</b>	<b>,041</b>	,442	,053
	N	30	30	30	30
Habilidades Interpersonales	Pearson Correlación	<b>,376*</b>	<b>,564**</b>	,269	<b>,363*</b>
	Sig. (2-tailed)	<b>,041</b>	<b>,001</b>	,150	<b>,049</b>
	N	30	30	30	30
Habilidades De Comunicación	Pearson Correlación	,316	<b>,460*</b>	,088	<b>,528**</b>
	Sig. (2-tailed)	,089	<b>,010</b>	,642	<b>,003</b>
	N	30	30	30	30
Habilidades De Ética Laboral	Pearson Correlación	<b>,629**</b>	<b>,425*</b>	,313	<b>,556**</b>
	Sig. (2-tailed)	<b>,000</b>	<b>,019</b>	,092	<b>,001</b>
	N	30	30	30	30

*Nota.* Correlación de Pearson entre las dimensiones habilidades blandas y las dimensiones de la calidad de servicio en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura, se observan las distintas correlaciones que existen entre las dimensiones de las variables estudiadas, siendo así que las habilidades de adaptación se vinculan con intensidad moderada baja de manera directa con la eficiencia ( $r=0.382$ , sig.  $<0.05$ ), así mismo estas habilidades se relacionan con la aceptabilidad del servicio en nivel moderada baja ( $r=0.491$ , sig.  $<0.01$ ); por su parte la dimensión habilidades de gestión se vincula con la dimensión efectividad en un nivel moderado bajo, dirección directa ( $r=0.364$ , sig.  $<0.05$ ), además se asocia con la dimensión eficiencia de la variable calidad de servicio; además, la dimensión habilidades interpersonales se relacionó con efectividad ( $r=0.376$ , sig.  $<0.05$ ), así

mismo con la dimensión eficiencia ( $r=0.564$ , sig.  $<0.01$ ), ocurriendo lo mismo con la dimensión aceptabilidad del servicio ( $r=0.363$ , sig.  $<0.05$ ) de la variable calidad de servicio; la dimensión habilidades para la comunicación en el trabajo se asocia de manera directa nivel moderado bajo con la dimensión eficiencia ( $r=0.46$ , sig.  $0.01$ ), además con la dimensión ética para el trabajo a un nivel moderado alto ( $r=0.528$ , sig.  $0.05$ ); finalmente las habilidades de ética laboral se relaciona de manera directa con intensidad moderado alta ( $r=0.629$ , sig.  $<0.01$ ) con la efectividad, ocurriendo lo mismo con la dimensión eficiencia a un nivel moderado bajo ( $r=0.425$ , sig.  $<0.05$ ), además de asociarse con la dimensión aceptabilidad del servicio a un nivel moderado alto ( $r=0.556$ , sig.  $<0.01$ ).

## V. DISCUSIÓN

Dentro del campo de la educación, una de las principales carencias que se presenta, es el desequilibrio de interés entre los recursos materiales y los recursos humanos, sin saber que estos últimos son elementos primordiales para alcanzar las metas planteadas dentro de las instituciones; es por tal que dentro de la administración de la educación se pretendió hacer un análisis sobre dos problemáticas importantes dentro del área, centradas en una Unidad de Gestión Educativa Local en la región Piura. Este procuró determinar la asociación que existe entre las dificultades presentadas en las cualidades individuales socio afectivas de los trabajadores de la entidad y la percepción sobre los estándares de calidad que brindan en sus servicios, en los cuales se observó carencias en los factores previamente mencionados. Es así que a continuación se hace el análisis de los resultados encontrados, confrontándolos con contribuciones previas y las teorías que explican estos fenómenos.

Se encontró que, en la contrastación de hipótesis, la asociación que vincula a las habilidades blandas con la calidad de servicio es significativa lo que indicaría el rechazo de la hipótesis nula, es decir, se confirma la relación entre estos elementos ( $r=0.668$ ; sig.<0.01), siendo esta de dirección directa, lo que señalaría que los sujetos que presentan adecuadas cualidades para las relaciones interpersonales sumado a un buen trato colectivo dentro de las organizaciones, se alinean con percepciones elevadas de estándares de calidad dentro de los servicios que brindan en sus respectivas funciones, así mismo, se verifica que aquellos sujetos que presentan dificultades en las habilidades blandas se relacionan con puntuaciones disminuidas en la percepción de la calidad del servicio. Esto señala que, aquellas personas que poseen habilidades blandas desarrolladas tienden a brindar mejores servicios en las asignaciones que les corresponden en las funciones laborales. Estos hallazgos coinciden con lo encontrado por Chaca y Contreras (2022), quienes determinaron que, existe relación entre estas variables, siendo esta de nivel alto  $r= 0.766$ , con direccionalidad positiva, lo cual indica que las habilidades blandas que poseen los trabajadores se asocian favorablemente con los resultados positivos en el desempeño laboral; así mismo se encuentra similitud con lo resuelto por Amaro (2021), en Lima,

indicando que, existe relación altamente significativa entre los vectores estudiados ( $Rho= 0.914$ ), estos datos indicarían que la calidad del servicio que se brinda en educación propicia percepciones positivas en la población usuaria, a mejores estrategias para hacer llegar el servicio, mejores serán los acercamientos por parte de la población usuaria. Por su parte en Piura, Veliz (2021), encontró que existe relación de forma directa entre las habilidades blandas y la calidad de servicio ( $Rho= 0.45$ ), lo cual señalaría que los puntajes elevados en las habilidades blandas se vinculan con el buen servicio que pueden brindar a la población sobre los beneficios que ofrecen las trabajadoras como parte de la institución. Así mismo, Cárdenas y Medina (2018), quienes en Ecuador, hallaron la influencia de un taller con estrategias de fortalecimiento de habilidades blandas en la mejora del desempeño docente, encontrando que las técnicas para mejorar las habilidades blandas en los trabajadores habían surgido efectos positivos, concluyen que, el brindar interés activo en la mejora de las habilidades socioafectivas de los actores educativos garantizan un mejor uso de las herramientas para brindar un servicio de calidad al público. Desde la perspectiva teórica se visualiza a Endang et al. (2017). menciona que, las habilidades blandas son indicadores que cada persona presenta como parte de su repertorio personal, los cuales dirigen a los sujetos a poder identificarse de manera clara con los otros, lo cual es apoyado por Haselberger (2012), el cual brinda un valor importante desde la perspectiva organizacional a las habilidades individuales de los trabajadores, señalando que todos los sujetos deben ir potenciando cualidades para poder propiciar una adaptación mayor en su medio, aún más si de estas dependen las condiciones que procuren una mejor percepción del ambiente en general, influenciando además en la forma de recibir los bienes o prestaciones de la organización. Hasta este punto, se logra clarificar que, los hallazgos alcanzados en la presente investigación corroboran la información bibliográfica y los estudios predecesores, confirman la importancia de las cualidades no tangibles en los colaboradores para ofrecer un servicio ideal, aún más en el campo educativo, sector en el cual ha sido afectado y los colaboradores persisten con la brecha de desigualdad en el trato por parte de sus superiores y esto se ve repercutido en la forma en que pueden brindar las prestaciones al público.

Así mismo, al describir los niveles de habilidades blandas, se determina que, el 96.7% de los individuos señala tener las mejores condiciones, así mismo, se aprecia que, el 3.3% se establece en el nivel medio, no existiendo datos ubicados en el nivel inferior, lo cual indicaría que la mayoría de evaluados posee, dentro de su repertorio personal, cualidades para poder desenvolverse de manera saludable en su ambiente, pudiendo conseguir la adaptación ante distintas situaciones, incluso en aquellas en las que los elementos externos no son las más favorables, remarcando además que estas habilidades procuran una intención favorable en la forma de interactuar con las personas cercanas a su medio, incluyendo a personas que no forman parte de la organización, es decir garantizan estabilidad al momento del trato con agentes externos y público. Resultados que fortalecen estos hallazgos son los encontrados por Agcam y Dogan (2021), en Turquía, concluyeron que los evaluados sostiene condiciones positivas sobre sus habilidades interpersonales, es así que el 80% de los sujetos indicaron sostener condiciones ideales para el respeto con las autoridades, el 46% señaló no aceptar condiciones que afecten la integridad de los demás miembros del grupo, el 21% indica sostener condiciones para reducir los conflictos. Por su parte, Deshpande y Munshi (2020), en la India, indican que los sujetos que son preparados con anticipación en condiciones de fortaleza personal e interpersonal consiguen pulir competencias sociales e individuales a favor del trabajo en equipo, además que, les propicia el ejercicio para la atención a las personas a quienes ofrecen los servicios las entidades a las cuales corresponden, garantizando un desempeño eficiente. Además, coincide con Romero (2019), Guayaquil, quien concluyó que, el fortalecimiento y entrenamiento en las habilidades blandas destaca las condiciones del servicio de calidad que los trabajadores pueden brindar en el plano educativo. Mientras que, Veliz (2021), con respecto a las habilidades blandas, encontró que los trabajadores mayoritariamente se establecen en el nivel medio 72%, indicando así que existen escasas limitaciones en la forma de desempeñarse en el trato con los demás, sin embargo, si se presentan algunas facultades por limar. Desde la perspectiva bibliográfica, Haselberger (2012), describe un conjunto de habilidades que los trabajadores deben sostener para hacer efectivo su trabajo de manera eficiente, es así que indica a las habilidades de adaptación, las cuales hacen mención a la forma en

que los miembros de un organismo pueden acomodarse de manera satisfactorias a las condiciones, así mismo las habilidades de gestión, esta dimensión trata de la forma en que los sujeto consiguen maniobrar los elementos personales para poder alcanzar un fin; las habilidades interpersonales, narran la manera en que se vincula el profesional con las personas que se encuentran cercanas a su medio; habilidades de comunicación, aquí hace mención a la manera en que se brindan los mensajes, dando de manera exacta lo que se quiere brindar, sin que exista la distorsión; además las habilidades de ética laboral, aquí se involucran las condiciones para llevar a cabo de manera satisfactoria las labores consignadas.

Al momento de evaluar la calidad del servicio, se encuentra que la percepción de esta es valorada de la siguiente manera, la percepción de la calidad de servicio de los sujetos investigados se encontró que, el 93.3% de estos indica visualizar como idóneo el servicio brindado, mientras que el 6.7% se establece en el nivel medio, lo cual indicaría que gran parte de los sujetos, se perciben como trabajadores que brindan un adecuado servicio al momento de ofrecer los beneficios que otorga la empresa, en la cual se establecen, además, elementos que involucran desde la preparación, preparación, planificación del producto hasta el acceso final del mismo a la población, estos hallazgos se asemejan a los descritos en Gamarra (2020), quien en Zaña, determinó que el 51.7% de las personas describen el servicio de calidad en un nivel medio superior, confirmando además que la mejor forma para el diseño de la estrategia de intervención tiene como punto crucial el fortalecimiento de las habilidades blandas puntualizando en el ejercicio del liderazgo, la comunicación, el reforzamiento del trabajo en equipo, ya que estas fueron las dimensiones en las cuales menores alcances se obtuvo. Así también, coinciden con Cueto et al. (2020), en Lima, demostraron que el 50.23% de los evaluados perciben la calidad del servicio educativo como medio, ocurriendo algo parecido con Veliz (2021), quien encontró que en el control de calidad el 83% se establece en el nivel medio; desde el abordaje teórico se puede identificar que según Cuatrecasas (2017), la calidad del servicio es la sumatoria entre lo entregado y la visualización de quien consume el servicio o producto, entonces, podría indicarse que, es el estándar que se le brinda a la entrega final

originada, en la cual se mezclan la visión de la entidad y la del público; este mismo autor establece un esquema para procurar explicar el modelo de Deming, la efectividad, es la perspectiva que se tiene sobre la manera en que el producto o servicio le es útil al cliente, hallando en este distintos elementos como la eficiencia; que hace referencia al cumplimiento estricto de la meta, el acceso a los servicios, se relaciona con la forma en que se prestan las condiciones para que todas las personas puedan hacer uso de los elementos ofrecidos, la aceptación de los servicios, es la forma en que las personas abren su estimación a aquello que se está brindando. Tras este análisis queda claro que existe un padrón permanente, por parte de los colaboradores, sobre la forma en que ejecutan su trabajo, pudiendo deberse a la valoración de esfuerzo que realizan de las actividades dentro de sus funciones.

Seguido a esto se valoró las relaciones posibles entre las dimensiones de las habilidades blandas y la calidad de servicio, detallando que, las habilidades de adaptación se vinculan con intensidad moderada de manera directa con la eficiencia ( $r=0.382$ , sig.  $<0.05$ ), es decir, aquellas personas que pueden acomodarse rápidamente a las situaciones laborales presentan características adecuadas al momento de brindar una prestación cumpliendo además con las demandas establecidas, así mismo, las habilidades de adaptación se relacionan con la aceptabilidad del servicio en nivel moderada baja ( $r=0.491$ , sig.  $<0.01$ ), indicando así que los colaboradores que pueden establecerse de manera favorable en sus espacios laborales tienden a generar elementos para que su servicio sea accesible al público; por su parte la dimensión habilidades de gestión se vincula con la dimensión efectividad, dirección directa ( $r=0.364$ , sig.  $<0.05$ ), significando que, quienes logran direccionar de manera correcta sus recursos pueden cumplir con las metas establecidas respetando los tiempos, además las habilidades de gestión se asocian con la dimensión eficiencia de la variable calidad de servicio, es decir, las personas que pueden generar formas de liderazgo y manejo de recursos tienen mayores cualidades para dar el servicio esperado por parte de los usuarios; así mismo, la dimensión habilidades interpersonales se relacionó con efectividad ( $r=0.376$ , sig.  $<0.05$ ), queriendo decir que, las cualidades para relacionarse con otros sirven para

brindar la percepción de satisfacción en las metas propuestas, así mismo, las cualidades interpersonales se vinculan con la dimensión eficiencia ( $r=0.564$ , sig.  $<0.01$ ), pudiendo explicar que, los colaboradores que tienen mejores condiciones para el manejo con otras personas pueden cumplir totalmente con un objetivo dentro del tiempo y con los parámetros esperados, también, se halló que las habilidades interpersonales se relacionan con la dimensión aceptabilidad del servicio ( $r=0.363$ , sig.  $<0.05$ ), lo cual indicaría que, a mejor entrenamiento de habilidades de contacto con el otro, esto puede ayudar a que el servicio sea aceptado de mejor manera por el usuario; la dimensión habilidades para la comunicación en el trabajo se asocia con la dimensión eficiencia ( $r=0.46$ , sig.  $0.01$ ), a mayores valoraciones para el intercambio de mensajes con los miembros de la organización mayor es la percepción de ofrecer un trabajo que complete las expectativas del público, además que las habilidades para la comunicación se asocian con la dimensión ética para el trabajo ( $r=0.528$ , sig.  $0.05$ ), es decir que, la interacción comunicativa sugiere mayores formas de reconocer lo aceptable o no dentro de los parámetros de la moralidad para ofrecer un servicio; finalmente las habilidades de ética laboral se relaciona con la efectividad ( $r=0.629$ , sig.  $<0.01$ ), , ocurriendo lo mismo con la dimensión eficiencia ( $r=0.425$ , sig.  $<0.05$ ), indicando que, aquellos sujetos que pueden obedecer a indicadores sociales superiores para la interacción tienen perciben de mejor manera el ajuste de sus metas laborales, además que las habilidades de ética laboral se asocia con la dimensión aceptabilidad del servicio ( $r=0.556$ , sig.  $<0.01$ ), quienes presentan mayores condiciones éticas pueden generar elementos para que su servicio sea aceptado de manera más fácil en el público, desde la revisión teórica se reforzar con lo brindado por Escamilla et al. (2021), quienes ofrecen una perspectiva de vinculación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, indicando que muchas de las características en la forma en que un servidor brinda una prestación va a depender las cualidades personales que este posea, es decir que, si sus competencias para la interacción con los demás es elevada la forma en que ejecute sus labores en equipo y la forma en que afronte el contacto con los usuarios, por su parte Lang et al. (2018), señalan que esta debe visualizarse como la entrega de las prestaciones totales que puede ofrecer una institución o una empresa, es decir que, la emisión del producto

final ofrecido a los consumidores, en la cual se vinculan las relaciones, interacciones y cercanías entre la entidad y el público.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se confirma la relación estadística entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de una Unidad Gestión Educativa Local de la región Piura, la es de dirección directa, lo que señalaría que los sujetos que presentan adecuadas cualidades para las relaciones interpersonales y con el trato colectivo dentro de las organizaciones se alinean con percepciones elevadas de estándares de calidad dentro de los servicios que brindan.
2. Se determina que, la situación de las habilidades blandas dentro de los trabajadores administrativos de una UGEL de la región Piura, el 96.7% de los individuos percibe tener las mejores condiciones, lo cual indicaría que la mayoría de evaluados posee dentro de su repertorio personal cualidades para poder desenvolverse de manera saludable en su ambiente, pudiendo conseguir la adaptación ante distintas situaciones, incluso en aquellas en las que los elementos externos no son las más favorables.
3. El diagnóstico de la calidad del servicio, el 93.3% de la población lo visualiza como idóneo, mientras que el 6.7% se establece en el nivel medio, lo cual indicaría que gran parte de los sujetos, se perciben como trabajadores que brindan un adecuado servicio al momento de ofrecer los beneficios que otorga la empresa, en la cual se establecen, además, elementos que involucran desde la preparación, preparación, planificación del producto hasta el acceso final del mismo a la población.
4. Se halló que las dimensiones de las habilidades blandas se relacionan de manera directa con las dimensiones de la calidad del servicio, demostrando que, los trabajadores que pueden acomodarse rápidamente a las situaciones laborales, que sostienen una comunicación ideal con los compañeros de labores, los que cumplen las condiciones sociales y morales presentan características adecuadas al momento de brindar una prestación, cumpliendo, además, con las demandas

establecidas, percibiendo como satisfactorio el acceso y accesibilidad de los servicios ofrecidos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al responsable de recursos humanos se le sugiere emplear con responsabilidad los hallazgos encontrados en la presente, pudiendo crear estrategias de fortalecimiento en el recurso humano, los cuales se pueden integrar en un plan con la finalidad del entrenamiento de las habilidades blandas en los colaboradores administrativos con la intención de favorecer el rendimiento en los estándares de calidad esperados, estas actividades deben ser sostenibles por lo cual se deben integrar dentro del Plan Operativo Institucional (POI 2023).
2. Al área de personal se le sugiere generar un programa de intervención para favorecer a los trabajadores, en sus habilidades socio afectivas, los cuales propiciarán un mejor espacio de interacción organizacional, va a motivar el clima laboral y conseguir el cumplimiento efectivo de metas, para el cumplimiento se puede sujetar de los Planes de Desarrollo de Personal (PDP), solicitando además la integración presupuestas como parte del Plan de Trabajo Anual (PTA).
3. Al jefe de gestión institucional (GI), se recomienda asumir compromisos, a través de la articulación de actividades para consolidar la calidad del servicio, y continuar con esta perspectiva que se encontró en los trabajadores, esta puede ejecutarse a través de capacitaciones en las distintas funciones que ejercen los colaboradores, estas acciones pueden estar sujetas a los derechos de los trabajadores que corresponden a Ley 28175 Ley del Trabajador Público, el cual incluye dentro de sus beneficios, el crecimiento profesional con la finalidad de desarrollar mejores competencias para satisfacer su trabajo.
4. Se le sugiere a la dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local, brindar el soporte a las jefaturas correspondientes para velar por el cuidado de todos los colaboradores de la institución, abrir un espacio en los Planes Institucionales en los cuales se consiga, como prioridad, el fortalecimiento de las competencias personales y colectivas de los servidores, puesto que a través del cuidado y

seguridad de estos se garantiza un servicio eficiente en las prestaciones brindadas por la entidad.

## REFERENCIAS

- Águila, N., Hernández, S., Bravo, E., Guerra, D., Duany, L., & Herrera, L. (2020). Caracterización del personal de enfermería para contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible. Cumanayagua 2019. *Medi Sur Revista Electrónica*, 18(5), 815-820. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180065014010/html/index.html>
- Amaad, M.; Ali, S.; Gulliver, S. (2018). Factors determining e-learning service quality. *British journal of educational technology*. 49(3): 412-426. ISSN; 0007-1013. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6538093>
- Agcam, R., & Dogan, A. (2021). A Study on the Soft Skills of Pre-Service Teachers. *International Journal of Progressive Education*, 17(4), 35-48. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1308636>
- Amaro, C., & Marcelo, L. (2021). Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate - 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1766/Amaro%20Guzman%2c%20Carlos%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araya, L., Escobar, M., Bertoló, E., & Barrientos, N. (2016). Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile. *Pensamiento & Gestión*, 41(1), 91-115. <https://doi.org/10.14482/pege.41.9702>
- Barbaboza, R. (2021, Julio). *La teoría del aprendizaje social de Albert Bandura*. Research Gate. [https://www.researchgate.net/publication/353391164\\_La\\_Teoria\\_del\\_Aprendizaje\\_Social\\_de\\_Albert\\_Bandura](https://www.researchgate.net/publication/353391164_La_Teoria_del_Aprendizaje_Social_de_Albert_Bandura)
- Bernal (2016). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Amazonas.

- Blut, M. (2016). Development of a hierarchical model. *Journal of retailing*. 94(2).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5750987>
- Cadillo, G., Valentin, L., & Huarine, E. (2022). Gender and development of soft skills in education during the COVID-19 pandemic. *Revista ConCiencia*, 7(2), 1-15.  
<https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.7-2.1>
- Callaca, K. (2019). *Calidad del servicio y habilidades sociales en trabajadores de un centro hospitalario de Chincha*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional
- Cardenas, J., & Medina, R. (2018). *Taller de habilidades blandas en el desempeño docente en una escuela de educación general básica de Guayas 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio virtual. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35628/C%C3%A1rdenas\\_SJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35628/C%C3%A1rdenas_SJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chaca, A., & Contreras, L. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio institucional [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Chaca\\_Contreras\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf).
- Cinque, M. (2017). "Lost in translation". Soft skills development in European countries. *Tuning journal for higher education*, 3(2), 389-427. Dialnet. doi: 10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427
- Cobo, L.; Moravec, M. (2016). The quality of the 21st century service. *UBE: London*. 1(1), 1-7. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961784009>
- Consejo Nacional de ciencia y tecnología Perú CONCYTEC (2018). Guía de bases y condiciones de investigación. *ProCiencia*. Obtenido de [https://www.conacyt.gov.py/sites/default/files/documentos\\_lista/GByC\\_Investigacion\\_Aplicada\\_v.03042018.pdf](https://www.conacyt.gov.py/sites/default/files/documentos_lista/GByC_Investigacion_Aplicada_v.03042018.pdf)

- Cueto, R., Geraldo, L., & Tito, P. (2020). An Assessment of Education Quality in Private Schools. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. Redalyc. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Cuatrecasas, J. (2017). Energy consumption and quality of service. *Revista empresarial de Madrid*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&pg=PT28&dq=teoDean>
- Deshpande, S., & Munshi, M. (2020). The Impact of Soft Skills Training on the Behavior and Work Performance of Employees in Service Organizations. *IUP Journal of Soft Skills*, 14(1), 7-25. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=db566cb5-112e-41ef-bb60-fbac032afc5f%40redis>
- Endang, U., Widodo, J., & Wibowo, M. (2017). A Model for Developing Soft Skill Training Management Oriented Toward Service Quality for Shs Counselors. *The Journal of Educational Development*, 5(1), 39-49. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jed/article/view/12993/7098>
- Escamilla, R., Segovia, A., Blanci, M., & Mendoza, J. (2021). The soft skills and customer service in times of COVID-19. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 16(2), 1-23. [http://www.spentamexico.org/v16-n2/A2.16\(2\)1-23.pdf](http://www.spentamexico.org/v16-n2/A2.16(2)1-23.pdf)
- Flores (2020). *The company, the person and their skills*. New York editors: New York.
- Franch, J.; Marco, J. (2015). Monitoring the quality of service to support the service based system lifecycle. *Universitat Politècnica de Catalunya*, 21(16), 1-7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=76190>
- Gamarra, L. (2020). Programa de habilidades blandas para la calidad del servicio de los usuarios de la Comisaría de Zaña [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. *Repositorio institucional*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48697/Gamarra\\_CLN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48697/Gamarra_CLN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gardner, R. (1983). *Social psychology and second language*. Odisea. California.

- Graet place to Work (2020). *World´s best workplace 2020: Rising to historic challenges*. GPTW. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com/resources/reports>
- GPTW. (2022). *Great Place To Work® Peru*. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/gptw-board>
- Hernandez, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. McGraw Hill Education. México.
- HiEduQual (2016). In search of quality: measuring Higher Education Service Quality. *Total Quality Management and Business Excellence*. 30(11). 1-24. [https://www.researchgate.net/publication/317586976\\_In\\_search\\_of\\_quality\\_measuring\\_Higher\\_Education\\_Service\\_Quality\\_HiEduQual](https://www.researchgate.net/publication/317586976_In_search_of_quality_measuring_Higher_Education_Service_Quality_HiEduQual)
- Jaimes, Y., Granados, A., & Bolivar, R. (2022). Soft Skills Requirements for Engineering Entrepreneurship. *Revista Facultad de Ingeniería*, 31(59), 1-5. Redalyc. <https://doi.org/10.19053/01211129.v31.n59.2022.14167>
- Lang, K., Castañeda, P., Cazorla, K. (2018). 40 Años de la Declaración de Alma Ata. Semblanza histórica del desempeño de Trabajo Social en la Atención Primaria de Salud chilena. *Perspectivas: revista de trabajo social*. 1(32). 135-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229502>
- Lira, J. (2020). *Calidad educativa en el Perú: dónde estamos y a dónde vamos*. Muro Llano. Recuperado de <https://www.murollano.org/post/calidad-educativa-en-el-per%C3%BA-d%C3%B3nde-estamos-y-a-d%C3%B3nde-vamos>
- Lopeztegui, B. (2021). *Current status of service quality*. The world. p. 21-26.
- Haselberger et al. (2012). Mediating Soft Skills at Higher Education Institutions Guidelines for the design of learning situations supporting soft skills achievement. Education and Culture DG Lifelong Learning Programme, European Union.
- Jafari, R.; Smith, B.; Burch, R.; Vick, S. (2019). Engineering soft skills vs. Engineering entrepreneurial skills. *The International journal of engineering education*. 35(4), 988-998. [dehttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7344303](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7344303)

- Kossmann, R. (2016). Social responsibility in the university and quality of administrative service. Trujillo: *Universidad Peruana Unión*. doi:10.17162/au.v10i2.440
- Maharazu, M., Hanapi, Z., Abdullah, A., Muhammed, A. (2019). Call Admission Control for Real-Time and Non-real-time Traffic for Vehicular LTE Downlink Networks. *Mobile and Wireless Technologies 2017*. 1(1). 46-53. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-5281-1\\_6](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-5281-1_6)
- Martinez, M., Canela, C., Lucero, A., Ortega, J., & Gonzáles, S. (2019). Importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral y educativo. *Journal CIM*, 7(1), 2288-2293.
- Mussico, G. (2018). Soft skills & coaching. RUE: *Revista universitaria europea*. 29(1), 115-132. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6564358>
- Office for civil rights. (2021). *Education in a Pandemic: The Disparate Impacts of COVID-19 on America's Students*. Suzanne Golberg. <https://www2.ed.gov/about/offices/list/ocr/docs/20210608-impacts-of-covid19.pdf>
- Organización internacional del trabajo (2019). *annual work and employment report*. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm>
- Pando, B., & Rodriguez, G. (2020). Habilidades de Personal Software Process (PSP) para la industria del software en Latinoamérica. *Industria data*, 23(1), 1-18. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17243>
- Pedrosa, N. y Ferreira, L. (2019). The importance of soft skills in job descriptions for it Project manager. *Univali*. 26 (1): 45-60. Recuperado de doi: [https://doi.org/alcance.v26n1\(Jan/Abr\).p45-060](https://doi.org/alcance.v26n1(Jan/Abr).p45-060).
- Ragusa, A., Caggiano, V., Trigueros, R., González, J., Gentil, A., Carvalho, S., González, J., & Santamaría, M. (2022). High Education and University Teaching and Learning Processes: Soft Skills. *International journal of Environmental reseach and public health*, 19(1), 1-12. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/17/10699>

- Raja, L., Valdes, G., & Riveros, I. (2019). Health service quality perception in the city of Arica, Chile. *towards an improvement. Chile: Interciencia Association*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>
- Redchuk, A. (2016). *Service quality measurement: A new methodology*. [Tesis de doctorado; Rey Juan Carlos University] Recuperado de repositorio institucional.
- Revista APT (2020). Soft skills and hard skills. *TEM journal*, 353(1). 56-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7647048>
- Rimarachin, B. (2021). *Habilidades blandas y calidad de servicio en trabajadores de la Municipalidad provincial de Ferreñafe* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69942>
- Rivas, F. (2021). La calidad de la educación se estanca en América Latina, según la Unesco. *El País*. Recuperado de <https://elpais.com/sociedad/2021-11-30/la-calidad-de-la-educacion-se-estanca-en-america-latina-segun-la-unesco.html>
- Rodriguez, E. (2018). Identificación de prácticas en la gestión de la cadena de suministro sostenible para la industria alimenticia. *Pensamiento & Gestión*, 45(1), 129-160. doi:<https://doi.org/10.14482/pege.45.10554>
- Rodriguez, J., Rodriguez, R., & Montaña, L. (2021). Soft skills and teacher performance at the higher level of education. *Propósito y representaciones*, 9(1), 1-10. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Romero, R. (2019). *Taller de Habilidades Blandas en la Gestión de la Calidad Educativa en una Unidad Educativa de Guayaquil-2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42718/Romero\\_CRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42718/Romero_CRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sáez, A., Machado, E., & Godoy, E. (2016). Calidad del servicio público de aseo urbano. Caso: Municipio Maracaibo. *Revista venezolana de gestión*, 16(56), 622-639. doi:ISSN: 1315-9984

- Singer, M., Guzmán, R., & Donoso, P. (2009). Entrenando Competencias Blandas en Jóvenes. 20
- Suárez J. (2019). Percepción sobre calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 2019. 38(2) :153-169. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>.
- Stepan, K. (2021). The Perception of Soft Skills and Their Training at Hotel Front – Office in Connection to CoVid-19 Pandemics. *TEM journal*, 10(2), 517-521. 10.18421/TEM102-05.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization- UNESCO (2020). *Position paper on the UIS survey of formal education and the COVID-19 pandemic* [Informe estadístico en pandemia 2020]. Biblioteca UNESCO. <https://tcg.uis.unesco.org/wp-content/uploads/sites/4/2020/10/TCG-7-W-3-Position-paper-recommended-set-of-indicators-COVID.pdf>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization - UNESCO (2020). *Results of the Curricular Analysis of the Fourth Regional Comparative and Explanatory Study*. Recuperado de <https://en.unesco.org/news/webinar-analysis-curricular>
- United Nations Development Programme (2015). Sustainable development. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/>
- Valerievna, L. (2018). *World of employment and work in the new era*. Revista análisis económico.
- Vargas, J. (2019). *La existencia de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial de la modalidad Gente que Trabaja de la Universidad Continental- Sede Arequipa* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7525/3/IV\\_FIN\\_108\\_TI\\_Vargas\\_Soto\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7525/3/IV_FIN_108_TI_Vargas_Soto_2019.pdf). Alicia Concytec

Veliz, W. (2021). Habilidades blandas y calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. *Repositorio institucional*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61608/Veliz\\_LWDF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61608/Veliz_LWDF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

World Bank (2021). Education Response and Recovery During and After COVID-19. (2021). *World Bank*. Recuperado de <https://www.worldbank.org/en/topic/education/brief/mission-recovering-education-in-2021>

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Habilidades blandas</b>	<p>Haselberger (citado por Vargas, 2021) indica que son las condiciones personales que poseen los trabajadores para poder adaptarse de manera adecuada al medio donde se encuentran, asumiendo como parte de su acomodación las situaciones externas y los elementos involucradas en las relaciones interpersonales.</p>	<p>Cualidades sociafectivas individuales de los trabajadores de una unidad para la comunicación e interacción interpersonal dentro del campo laboral, el cual será medido a través del “Cuestionario de habilidades blandas”, el cual mide la variable en cinco dimensiones, 28 items calificados en la escala de linket.</p>	Habilidades de adaptación.	<p>Capacidad de acomodo.</p> <p>Resistencia a las dificultades.</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>“Cuestionario de habilidades blandas” (Adaptación de Rimarachín, 2021).</p>
			Habilidades de gestión	<p>Colaboración en el trabajo.</p> <p>Decisiones para el trabajo.</p> <p>Liderazgo y compañerismo.</p>	
			Habilidades interpersonales	<p>Capacidad de comprender a los demás.</p> <p>Gestión de emociones.</p>	
			Habilidades de comunicación	<p>Diálogos.</p> <p>Comunicación escrita.</p> <p>Moral y valores ante su ambiente.</p>	
			Habilidades de ética laboral.	<p>Confianza y lealtad.</p> <p>Responsabilidad por sus funciones.</p>	

<b>Calidad de servicio</b>	Cuatrecasas (2017), es el grado de prestación de un servicio, bajo la percepción del colaborador, son las condiciones que brinda para que las labores encomendadas cumplan con las funciones establecidas, respetando las condiciones para un trabajo adecuado, asumiendo responsabilidad y ética al momento de la ejecución.	Percepción sobre la forma en que ofrece una prestación, la cual es valorada por el "Cuestionario de calidad de servicio", compuesto por cuatro dimensiones, evaluando 15 reactivos a través de la escala de Linkert.	Efectividad.	Cumplimiento de metas.	"Cuestionario de calidad de servicio" adaptación de Rimarachín (2021)
			Eficiencia.	<u>Mejora de recursos.</u> <u>Tiempo de entrega.</u>	
			Acceso al servicio.	<u>Facilidad en el acceso.</u> <u>Adaptación del servicio.</u> <u>Percepción del servicio.</u>	
			Aceptación del servicio.	Relevancia de la prestación.	

Fuente: Creación propia.

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Titulo	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.	¿Qué relación existe entre Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura?	<p>O. General:</p> <p>Determinar la relación entre Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.</p>	<p>Ha: Existe relación significativa entre Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.</p> <p>H0: No Existe relación significativa entre Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio: básico – transversal.</p> <p>Diseño: No experimental – descriptivo correlacional.</p> <p>Población: 30 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.</p> <p>Unidad de análisis: Trabajador administrativo de una Unidad de Gestión Educativa Local.</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de habilidades blandas. Cuestionario de calidad de servicio.</p>
		<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Diagnosticar los niveles de habilidades blandas en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.</p> <p>Identificar los niveles de calidad de servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.</p> <p>Verificar la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Las habilidades blandas alcanzan el nivel alto en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.</p> <p>El nivel predominante en calidad de servicio es el alto en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.</p> <p>Existe relación entre las dimensiones de las habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.</p>	

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.

#### CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS

A continuación, se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas áreas, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

ÍTEMES	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
1. Se me es fácilmente moldearme a nuevas metas.					
2. Se me hace fácil integrarme a un nuevo grupo de trabajo.					
3. Aprendo de forma rápida los conocimientos impartidos por la organización.					
4. Puedo ejecutar diversas actividades al mismo tiempo.					
5. Puedo continuar con mis actividades a pesar del estrés					
6. Cuando un compañero necesita ayuda me muestro colaborador.					
7. Me integro al trabajo para alcanzar una meta.					
8. Al encontrarme en equipo puedo tomar decisiones.					
9. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas.					
10. Tomo decisiones para mi trabajo sin ser influenciado.					
11. Puedo decidir adecuadas soluciones en bienestar de mi equipo.					
12. Puedo respetar las decisiones de los demás.					
13. Asumo las consecuencias de mis decisiones.					
14. Puedo comprender cómo se siente el público que atiendo.					
15. En situaciones de incomodidad puedo mantener la calma.					
16. Me descontrolo al sentirme mal.					
17. Me siento incómodo cuando no cumplo con mis labores.					
18. Puedo guiar a los demás cuando necesitan ayuda.					
19. Puedo ser amable con los demás.					
20. Se me es fácil hablar con los demás.					
21. Al momento de atender al público me siento bien.					
22. Puedo mantener diálogos de manera escrita.					
23. Cuando ocurre algo malo puedo comunicarlo.					
24. Me uno a las metas de los jefes rápidamente.					
25. Reservo la información que se comparte en la institución.					
26. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas.					
27. Me siento orgulloso de la institución donde laboro.					
28. Sé que soy parte importante para el cumplimiento de los objetivos.					

## ESCALA VALORATIVA CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS

Escala general.

<b>Niveles</b>	<b>Puntuaciones Brutas</b>
Alto	104-140
Medio	66-103
Bajo	25-65

Dimensiones.

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Puntajes Brutos</b>
<b>Habilidades de Adaptación</b>	Alto	20-25
	Medio	12-19
	Bajo	5-11
<b>Habilidades de Gestión</b>	Alto	32-40
	Medio	20-31
	Bajo	8-19
<b>Habilidades Interpersonales</b>	Alto	24-30
	Medio	15-23
	Bajo	6-14
<b>Comunicación en el trabajo</b>	Alto	13-15
	Medio	8-12
	Bajo	3-7
<b>Ética en el trabajo</b>	Alto	24-30
	Medio	15-23
	Bajo	6-14

## CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas áreas, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
1. Considero que cumplo con todas las actividades que me designan como trabajador.					
2. Cuando brindo un servicio a un usuario, logro atender con el servicio completo.					
3. Cumplo las metas propuestas en el servicio que brindo.					
4. Considero que tengo las competencias técnicas requeridas para ejercer mis funciones.					
5. Uso los recursos adecuados para atender al público.					
6. Cuando brindo un servicio uso el tiempo establecido, sin sobrepasarme.					
7. Cumplo todas las actividades en el tiempo establecido.					
8. Considero que cualquier usuario puede tener acceso a los servicios de la UGEL.					
9. Pienso que se dan a conocer de manera efectiva los canales de acceso a los servicios de la UGEL.					
10. Desde mis funciones he ejecutado estrategias y herramientas para promover el acceso de usuarios a los servicios de la UGEL.					
11. He adaptado la atención de los servicios según las necesidades del público.					
12. El servicio que brindo como trabajador es de calidad.					
13. Existen funciones en las que necesito fortalecer mis competencias para brindar una mejor atención.					
14. Califico como importante los servicios que brindamos en la UGEL.					
15. Mis funciones son importantes para el funcionamiento de la UGEL.					

## ESCALA VALORATIVA CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

### Escala general.

<b>Niveles</b>	<b>Puntuaciones Brutas</b>
Alto	57-75
Medio	36-56
Bajo	15-35

### Dimensiones.

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Puntajes Brutos</b>
<b>Efectividad en el servicio</b>	Alto	13-15
	Medio	8-12
	Bajo	3-7
<b>Eficiencia en el servicio</b>	Alto	16-20
	Medio	10-15
	Bajo	4-9
<b>Acceso en el servicio</b>	Alto	16-20
	Medio	10-15
	Bajo	4-9
<b>Aceptación del servicio.</b>	Alto	16-20
	Medio	10-15
	Bajo	4-9

## Anexo 4. Validación de instrumentos.

### Instrumento Habilidades blandas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Ficha de Validación por Juicio de Expertos

Título de la tesis: Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Habilidades blandas	Habilidad de adaptación	Capacidad de acomodo	1-5	X		X		X		X		
		Resistencia las dificultades		X		X		X		X		
	Habilidades de gestión	Colaboración con el trabajo	6-13	X		X		X				
		Decisiones para el trabajo		X		X		X		X		
		Liderazgo y compañerismo		X		X		X		X		
	Habilidades interpersonales	Capacidad de comprender a los demás	14-19	X		X		X		X		
		Gestión de emociones		X		X		X		X		
		Amabilidad con los demás		X		X		X		X		
	Habilidades de comunicación	Diálogo	20-22	X		X		X		X		
		Comunicación escrita		X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades de ética laboral	Moral y valores ante su ambiente	22-28	X		X		X		X		
	Confianza y lealtad		X		X		X		X		
	Responsabilidad por sus funciones		X		X		X		X		

Grado y nombre del experto: Dr. Walter Carmen LLaque Minguillo

DNI: 17415347


Mg. WALTER C. LLAQUE MINGUILLO  
DIRECTOR  
I.E. "ANALA CAMPOS DE BELVÉN"

Firma del experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario de habilidades blandas

**Tesista:**

Rodriguez Gutierrez Jhony Wilson

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la Variable de estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones: Apto para su aplicación.

Aprobado:  SI  NO

Chiclayo, 10 noviembre 2022.


Dr. WALTER C. LLAQUE MINGUILLO  
DIRECTOR  
I.E. "ANALIA CAMPOS DE BELVÁN"

Dr. Walter Carmen Llaque Minguillo

DNI 17415347

---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	LLAQUE MINGUILLO
Nombres	WALTER CARMEN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17415347

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACION
Fecha de Expedición	09/04/18
Resolución/Acta	0093-2018-UCV
Diploma	052-031735
Fecha Matrícula	05/01/2015
Fecha Egreso	31/12/2016

Fecha de emisión de la constancia:  
08 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000900823

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 08/09/2022 20:59:00-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## Ficha de Validación por Juicio de Expertos

**Título de la tesis:** Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Habilidades blandas	Habilidad de adaptación	Capacidad de acomodo	1-5	X		X		X		X		
		Resistencia las dificultades		X		X		X		X		
	Habilidades de gestión	Colaboración con el trabajo	6-13	X		X		X				
		Decisiones para el trabajo		X		X		X		X		
		Liderazgo y compañerismo		X		X		X		X		
	Habilidades interpersonales	Capacidad de comprender a los demás	14-19	X		X		X		X		
		Gestión de emociones		X		X		X		X		
		Amabilidad con los demás		X		X		X		X		
	Habilidades de comunicación	Dialogo	20-22	X		X		X		X		
		Comunicación escrita		X		X		X		X		

Habilidades de ética laboral	Moral y valores ante su ambiente	22-28	X		X		X		X	
	Confianza y lealtad		X		X		X		X	
	Responsabilidad por sus funciones		X		X		X		X	

**Grado y nombre del experto:** Mg. Lucila Magaly Paz Romero

**DNI:** 17432004

  
 Firma/DNI *17432004*  
 EXPERTO *Mg. Lucila Magaly Paz Romero*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario de habilidades blandas

**Tesista:**

Rodriguez Gutierrez Jhony Wilson

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la Variable de estudio, coligiendo su pertenencia y utilidad.

**Observaciones:** Apto para su aplicación.

Aprobado:  SI  NO

Chiclayo, 10 noviembre 2022.

  
Firma/DNI *17432004*  
EXPERTO *Mtra. Lilibeth Magaly Rizo Romero*



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PAZ ROMERO**  
Nombres **LUCILA MAGALY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **17432004**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
Rector **CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA**  
Secretario General **PÉREZ URIARTE, JORGE**  
Director Escuela Postgrado (E) **CERVERA VALLEJOS, MIRTHA FLOR**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO/MAGÍSTER EN INFORMÁTICA EDUCATIVA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**  
Fecha de Expedición **20/03/17**  
Resolución/Acta **111-2017-USAT-COUN**  
Diploma **PE069004421**  
Fecha Matrícula **12/11/2012**  
Fecha Egreso **30/12/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
**08 de Setiembre de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0000900818

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 08/09/2022 20:51:17-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**Título de la investigación:**

Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario de habilidades blandas

**Tesista:**

Rodriguez Gutierrez Jhony Wilson

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la Variable de estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

**Observaciones:** Apto para su aplicación.

Aprobado:  SI  NO

Chiclayo, 19 noviembre 2022.

  
Mg. Mario Alexander Casanova Gil  
 PSICOLOGO  
C.P.S.P. 22049

Mg. Mario Alexander Casanova Gil

46247804



## Ficha de Validación por Juicio de Expertos

**Título de la tesis:** Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Habilidades blandas	Habilidad de adaptación	Capacidad de acomodo	1-5	X		X		X		X		
		Resistencia las dificultades		X		X		X		X		
	Habilidades de gestión	Colaboración con el trabajo	6-13	X		X		X				
		Decisiones para el trabajo		X		X		X		X		
		Liderazgo y compañerismo		X		X		X		X		
	Habilidades interpersonales	Capacidad de comprender a los demás	14-19	X		X		X		X		
		Gestión de emociones		X		X		X		X		
		Amabilidad con los demás		X		X		X		X		
	Habilidades de comunicación	Diálogo	20-22	X		X		X		X		
		Comunicación escrita		X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades de ética laboral	Moral y valores ante su ambiente	22-28	X		X		X		X		
	Confianza y lealtad		X		X		X		X		
	Responsabilidad por sus funciones		X		X		X		X		

Grado y nombre del experto: Mg. Mario Alexander Casanova Gil

DNI: 46247804

  
Mg. Mario Alexander Casanova Gil  
 PSICOLOGO  
C.Ps.P. 22049



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CASANOVA GIL**  
Nombres **MARIO ALEXANDER**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **46247804**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**  
Fecha de Expedición **22/02/21**  
Resolución/Acta **0009-2021-UCV**  
Diploma **052-103691**  
Fecha Matrícula **01/02/2019**  
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
08 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000899795

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 08/09/2022 10:24:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Instrumento calidad de servicio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Ficha de Validación por Juicio de Expertos

Título de la tesis: Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Habilidades blandas	Efectividad	Cumplimiento de metas	1-3	X		X		X		X			
				X		X		X		X			
	Eficiencia	Manejo de recursos	4-7	X		X		X		X			
				X		X		X		X			
			Tiempo de entrega		X		X		X				
	Accesibilidad al servicio	Facilidad de acceso al servicio	8-11	X		X		X		X			
				X		X		X		X			
			Flexibilidad del servicio		X		X		X		X		
	Aceptación De la atención del servicio	Percepción del servicio	20-22	X		X		X		X			
				X		X		X		X			
		Importancia del servicio		X		X		X		X			

Grado y nombre del experto: Dr. Walter Carmen LLaque Minguillo

DNI: 17415347

WALTER C. LLAQUE MINGUILLO  
DIRECTOR  
C.E. "AMALIA CAMPOS DE BELTRÁN"  
Firma del experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario de Calidad de servicio

**Tesista:**

Rodriguez Gutierrez Jhony Wilson

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la Variable de estudio, coligiendo su pertenencia y utilidad.

Observaciones: Apto para su aplicación.

Aprobado:  SI  NO

Chiclayo, 10 noviembre 2022.


Mg. WALTER C. LLAQUE MINGUILLO  
DIRECTOR  
I.E. "ANALIX CAMPOS DE BELLEVIA"

Dr. Walter Carmen Llaque Minguillo

DNI 17415347



## Ficha de Validación por Juicio de Expertos

**Título de la tesis:** Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Habilidades blandas	Efectividad	Cumplimiento de metas	1-3	X		X		X		X		
				X		X		X		X		
	Eficiencia	Manejo de recursos	4-7	X		X		X				
				X		X		X		X		
	Eficiencia	Tiempo de entrega	4-7	X		X		X		X		
				X		X		X		X		
	Accesibilidad al servicio	Facilidad de acceso al servicio	8-11	X		X		X		X		
				X		X		X		X		
	Accesibilidad al servicio	Flexibilidad del servicio	8-11	X		X		X		X		
				X		X		X		X		
Aceptación De la atención del servicio	Percepción del servicio	20-22	X		X		X		X			
			X		X		X		X			
Aceptación De la atención del servicio	Importancia del servicio	20-22	X		X		X		X			
			X		X		X		X			

**Grado y nombre del experto:** Mg. Lucila Magaly Paz Romero

**DNI:** 17432004

  
 Firma/DNI *17432004*  
 EXPERTO *Mtra. Lucila Magaly Paz Romero*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario de Calidad de servicio

**Tesista:**

Rodriguez Gutierrez Jhony Wilson

**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la Variable de estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

**Observaciones:** Apto para su aplicación.

Aprobado:  SI

NO

Chiclayo, 10 noviembre 2022.

  
Firma/DNI 84432004  
EXPERTO Mta. Lucia Mayaly Ro Ramos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título de la investigación:**

Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario de Calidad de servicio

**Tesista:**

Rodriguez Gutierrez Jhony Wilson

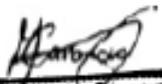
**Decisión:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la Variable de estudio, coligiendo su pertenencia y utilidad.

**Observaciones:** Apto para su aplicación.

Aprobado:  SI  NO

Chiclayo, 10 noviembre 2022.

  
\_\_\_\_\_  
Mg. Mario Alexander Samano  
 PSICOLOGO  
C.Ps.P. 22049



Ficha de Validación por Juicio de Expertos

Título de la tesis: Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura.

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
Habilidades blandas	Efectividad	Cumplimiento de metas	1-3	X		X		X		X		
				X		X		X		X		
	Eficiencia	Manejo de recursos	4-7	X		X		X				
				X		X		X		X		
		Tiempo de entrega		X		X		X		X		
	Accesibilidad al servicio	Facilidad de acceso al servicio	8-11	X		X		X		X		
		X			X		X		X			
	Aceptación de la atención del servicio	Flexibilidad del servicio	20-22	X		X		X		X		
		Percepción del servicio		X		X		X		X		
		Importancia del servicio		X		X		X		X		

Grado y nombre del experto: Mg. Mario Alexander Casanova Gil

DNI: 46247804

  
 Mg. Mario Alexander Casanova Gil  
 PSICOLOGO  
 C.P.L.P. 22049



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Piura", cuyo autor es RODRIGUEZ GUTIERREZ JHONY WILSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 05 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO <b>DNI:</b> 16500866 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5301-0291	Firmado electrónicamente por: CCABANILLASC el 17-01-2023 11:20:27

Código documento Trilce: TRI - 0510443