



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores
del INABIF – Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Brenis Díaz, Rolando Martin (ORCID: 0000-0001-6823-2156)

ASESORA:

Dra. Alarcón Díaz, Daysi Soledad (ORCID: 0000-0003-3724-479X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A, mis queridos padres, porque sin su ayuda y constante motivación no se hubiera podido lograr esta meta. A mis amados hermanos, por sus oraciones y apoyo moral en todo momento,

Rolando Martin

Agradecimiento

A Dios, por conducirme en la culminación de los estudios de posgrado, que solo es la continuación de sus divinas enseñanzas, a mis queridos padres, porque sin su ayuda y constante motivación no se hubiera podido lograr esta meta, a la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz, sus grandes consejos me motivaron a ser el trabajo cada día mejor.

Rolando Martin

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.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones de la variable habilidades blandas.....	17
Tabla 2. Nivel de la variable habilidades blandas.....	18
Tabla 3. Dimensiones de la variable calidad de servicio	19
Tabla 4. Nivel de la variable calidad de servicio	20
Tabla 5. Prueba de normalidad	21
Tabla 6. Prueba de hipótesis.....	22

Resumen

La investigación titulada: Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo, tuvo como objetivo general, Determinar la relación de las habilidades blandas con la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo. La presente tesis es de naturaleza básica con un diseño no experimental, de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo que se realizó en una población de 15 trabajadores del INABIF – Chiclayo, teniendo como variable 1, habilidades blandas con las siguientes dimensiones: Trabajo en equipo, liderazgo, negociación, empatía, aptitudes personales, aptitudes sociales y variable 2, calidad del servicio, teniendo en cuenta las dimensiones de: Tangible, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta. Para ellos se empleó la técnica de encuesta con la aplicación del cuestionario habilidades blandas y un cuestionario de calidad del servicio como instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del Coeficiente Alfa de Crombach, resultando 0.9, indicando que tiene alta confiabilidad entre las 2 variables de habilidades blandas y calidad del servicio. Asimismo, los datos de las variables en estudio fueron recolectados, luego procesados y analizados, el coeficiente de correlación de Rh de Spearman entre las variables con un 0.613; siendo una correlación positiva moderada entre las variables de estudio habilidades blandas y calidad del servicio.

Palabras claves: Habilidades, blandas, calidad, servicio.

Abstract

The research entitled: Soft skills and service quality in INABIF - Chiclayo workers, had the general objective of determining the relationship between soft skills and service quality in INABIF - Chiclayo workers. This thesis is basic in nature with a non-experimental design, correlational level, with a quantitative approach that was carried out in a population of 15 workers from INABIF - Chiclayo, having as variable 1, soft skills with the following dimensions: Teamwork, leadership, negotiation, empathy, personal skills, social skills and variable 2, service quality, taking into account the dimensions of: Tangible, reliability, security, response capacity. For them, the survey technique was used with the application of the skills questionnaire and a service quality questionnaire as data collection instruments, which were validated through expert judgment. Reliability was determined using Crombach's Alpha Coefficient, resulting in 0.9, indicating that it has high reliability between the 2 variables of soft skills and quality of service. Likewise, the data of the variables under study were collected, then processed and analyzed, the Spearman's Rh correlation coefficient between the variables with 0.613; being a moderate positive correlation between the study variables soft skills and quality of service.

Keywords: Skills, soft, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, Alvarado y Mauren (2015) citado en Ortega (2017) demostraron los resultados de su disertación, una relación al borde de un quiebre entre la situación de la economía y las habilidades blandas demandadas en latinoamericana y en el Caribe, donde hubo evidencia en 2583 en entrevistas se mencionó además un 40% en resolución de los problemas y ante un pensamiento crítico, además el 38% es profesionalismo y conducta, 34% es liderazgo y el 27% son comunicaciones, estas son las habilidades que fracasan los colaboradores, la calidad del servicio constituye uno de los elementos clave para lograr el éxito a largo plazo de una institución. Aunque no existe una definición universal de la calidad del servicio, la mayoría de los investigadores están de acuerdo en que la calidad del servicio es una medida del cumplimiento de las expectativas de los clientes (Lewis y Booms, 1983; Gronroos, 1984; Parasuraman et al., 1985) citado por Jelena (2020).

Los esfuerzos iniciales para definir y medir la calidad del servicio emanaron en gran parte del sector de bienes, a mediados de los años ochenta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Fueron de los primeros investigadores en señalar enfáticamente que el concepto de calidad prevaleciente en el sector de bienes no es ampliable al sector de servicios (ISO 175001: 2004 e ISO 66992: 2001).

Gronroos (1982) y Smith y Houston (1982), la calidad del servicio como una diferencia entre las expectativas de los consumidores de "lo que quieren" y sus percepciones de "lo que obtienen". La escala "SERVPERF" es una de esas escalas que ha sido presentada por Cronin y Taylor (1992) a principios de los noventa.

A nivel mundial, la calidad de servicio es un elemento fundamental en los centros institucionales ya que los usuarios buscan siempre una buena atención. Las personas interesadas en ese tipo de servicios van a buscar siempre una calidad de atención buena y con amabilidad así logrando una buena interacción con el proveedor y usuario. Siendo inherente y esencialmente intangible, heterogéneo, perecedero y que implica simultaneidad e inseparabilidad de producción y consumo, servicios requieren un marco distinto para la explicación y

medición de la calidad (Hamer, 2003; Mitra, 2003).

En comparación con el sector de bienes, donde existen señales tangibles para permitir a los consumidores evaluar la calidad del producto, la calidad en el contexto del servicio es explicado en términos de parámetros que en gran medida caen bajo el dominio de Propiedades de experiencia y credibilidad y, como tales, son difíciles de medir y evaluar (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Zeithaml y Bitner, 2001; Kang, 2004).

A nivel internacional la calidad de servicio debe brindar a los clientes seguridad cuando ingresan a la institución, por lo tanto, se debe implementar nuevas formas de estrategias de manera íntegra para un mejor crecimiento y fortaleza ya que conlleva el 90% de éxito para la organización. (López, 2015). En el mundo convulsionado que se vive hoy, la calidad de servicio y las habilidades blandas se presenta como un mecanismo necesario para la mejora de la institución contribuyendo a un nuevo impulso para competir con más entidades dentro de un mismo país, la misma que deber ser implementada a nivel nacional para un próspero beneficio de los usuarios y una mejor gestión en sus procesos institucionales privadas o públicas. (Grönlund, 2014).

A nivel nacional se ha establecido un proceso de modernización de las instituciones públicas para una atención amable y correcta a los ciudadanos a través de herramientas de gestión que brinde conocer las necesidades, sus percepciones y sus resultados que se espera lograr en los usuarios, atención mejorada con los estándares de calidad, tiempo de espera, productividad y más. (Galagua, 2018).

En la institución INABIF demuestran dificultades o problemas referentes a las habilidades blandas, la cual perjudican las relaciones interpersonales, siendo una preocupación de los directivos ante este problema que muestran en no integrarse como equipo, manejo de estrés bajo, solución de problemas, dificultada para integrarse, desarrollo bajo de las habilidades blandas, por lo que sí existe problemas en esta institución relacionada en la calidad de servicio, actitudes y preocupaciones, motivaciones, los compartimentos también es un elemento fundamental que repercute en su jornada laboral y relación de sus colegas.

Después de exponer las teorías, se formuló como problema: ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas con la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo? La justificación teórica de este estudio se sustenta por el aporte orientado a incrementar el conocimiento del comportamiento del ser humano, especialmente en el proceso de las habilidades blandas y calidad del servicio y formativo de las nuevas generaciones; en el aspecto metodológico, por la creación de nuevos instrumentos de medición como son los cuestionarios utilizados; y con relación a lo institucional, porque la institución, es el espacio idóneo para desarrollar aspectos básicos de la vida en sociedad, en la que se desempeñará con madurez emocional, social y de adaptación en la deberá respetar para ser respetado.

Se planteó el objetivo general: Determinar la relación de las habilidades blandas con la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo. Objetivos específicos. Identificar el nivel de las habilidades blandas en los trabajadores del INABIF – Chiclayo, Evaluar el nivel de calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo, establecer el grado de relación entre las habilidades blandas con la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo. Hipótesis. Ha: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo. H0: Las habilidades blandas no se relacionan significativamente con la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Redchuk (2010) Service Quality Measurement: A New Methodology. Concluye que: El conocimiento tiene una gran importancia en los clientes, ellos otorgan atributos de calidad a los trabajadores ya que determinan la calidad del servicio global clave para cualquier proceso de mejora de la calidad del servicio.

Se han desarrollado varios métodos y técnicas para medir la calidad del servicio. (QoS). También se ha presentado una nueva metodología basado en estadísticas no paramétricas. En la investigación se amplió s esfuerzos hacia tres direcciones: Primero, una definición de disimilitud entre datos. Segundo, desarrollado el álgebra lineal necesaria para resolver varios problemas numéricos presentes en el mundo real, se ha calibrado y validado el método. técnicas desarrolladas para el control de la fabricación de productos a la mejora de la calidad del servicio.

Robles (2019) en la presente investigación sobre habilidades blandas y resolución de problemas en la institución educativa KW de SJL, se concluye que en la pregunta formulada sobre la investigación ¿relación entre habilidades blandas y estrategias de resolución de problemas en los estudiantes del sexto grado de primaria? En donde se determinó el objetivo general y se encontró la relación entre las variables siendo una correlación alta y positiva donde la investigación fue de tipo descriptiva correlacional con una población y muestra de 100 estudiantes en donde la recolección de datos fue atreves del cuestionario para ambas variables determinando además la confiabilidad de los datos a través del juicio de expertos, se dio la recomendaciones respectivas para su mejora ya que si se encontró en un nivel medio por la cual debe ser resuelta para pronta mejora.

Núñez (2019). La investigación señala como objetivo general establecer el tipo de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente para el banco Cencosud mediante un control adecuado y seguimiento de la calidad lo que nos dice que es fundamental el uso de los medios, estrategias y mecanismos con la finalidad de identificar posibles equívocos durante el desarrollo de la atención o procedimiento. Zeitham, A. Parasuraman y Berri

mencionan en su modelo Servqual que el consumidor toma en cuenta dimensiones para valorar la calidad del servicio con el fin de identificar los elementos que generan valor para el cliente. La metodología es de la descriptiva correlacional y de diseño no experimental, también se usa el método deductivo y analítico. En sus conclusiones señalan que hay necesidad de distinguir y diferenciar de forma concreta de cómo maneja cada empresa sus mecanismos para evaluar la calidad del servicio. El aporte que nos brinda para nuestro trabajo de investigación nos indican que el valor y la satisfacción dos factores fundamentales para evaluar los procesos y tener una mejor administración con los clientes.

Vargas (2019). con el objetivo de establecer la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención al usuario en la MD de San Martín de Porres, contó con 80 trabajadores y 80 clientes como muestra y aplicó el cuestionario SERVQUAL. Llegó a concluir que existe una correlación alta entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio ($R = 0,701$). El planeamiento tiene una asociación de 0,596; las demás dimensiones (dirección y control) alcanzaron correlación alta. Es importante para esta investigación porque aporta una visión de los aspectos que impactan en la calidad del servicio.

De La Cruz (2020) realizó una investigación acerca de los procedimientos administrativos simplificados en relación con la satisfacción del administrado realizada en la universidad Cesar Vallejo, donde el mismo autor buscar investigar el nivel de influencia entre estas dos variables. Además, el autor indica que influye directamente en una población demostrando la calidad de atención y servicios que necesitan.

Carbajal (2019) en esta presente investigación sobre la calidad de servicios y satisfacción del usuario del servicio de medicina del adolescente. Se ha determinado primero la relación existe en tres las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, con la única finalidad de aportar mejorar en cuanto a la calidad integral de servicios de la salud en MINSA, su estudio es de tipo básico correlacional, descriptivo. Donde se empleó como muestra a 145 usuarios para determinar dicha situación, se utilizó dos cuestionarios en las cuales fueron validados a través del juicio de expertos y estos posteriormente

fueron tabulados. El análisis inferencial requirió de la prueba de Rho Spearman para contrastar las hipótesis (0.05), en donde se encontró dicha relación entre las variables.

Campos (2020) en su investigación se determinó que la relación entre las variables de estudio calidad de servicio y fidelización del cliente. Donde se describió dichas variables de estudio y se recopiló a través de los instrumentos con una población de 310 padres de familia, la investigación fue de tipo descriptivo, correlacional. Los resultados probaron que si existe una relación entre ellas con un 0,803 siendo positiva, alta y directa. En conclusión, la calidad de servicio y la fidelización del cliente tienen una relación significativa y directa.

Barrientos (2018) en su investigación sobre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia del centro de salud -Los olivos. Se tuvo como objetivo determinar la relación existe entre las variables de estudio. Donde su metodología de estudio se aplicó de tipo descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte trasversal. La población se determinó con un 60 de población en la cual se aplicó con dos cuestionarios para medir el nivel de cada variable. Su correlación fue de Rho Spearman siendo 0.852 una correlación muy alta. Indicando que a mejor calidad de atención mejor la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del C.S Laura Caller-Los Olivos, 2018.

Villegas (2018) en su estudio de investigación el gobierno electrónico como una principal herramienta para poder lograr transparencia dentro de la gestión pública en la Región Ancash, indicando que la autora en determino el gobierno electrónico influye mucho en la lucidez de los tramites en que se realizan en la gestión del gobierno regional, que debe generar la rapidez y confianza de atención al usuario, dando capacitación al personal, herramientas y más.

Las teorías se relacionan al tema teniendo en cuenta tal como Castillo (2015) tiene como respuesta que las habilidades blandas son un grupo de cualidades comunicativas, señalando equipo de trabajo, su alto nivel de adaptación, dinámica de por medio y las habilidades para enfrentar las situaciones inesperadas y cambiantes. La presencia de las habilidades blandas es imprescindible en el ser humano, el poder entablar una comunicación con los miembros de una institución y lograr su desarrollo personal.

Las habilidades blandas son transferibles y no cognitivas en el siglo XXI, estas han enriquecido las teorías actualmente el contenido de educación. La principal razón es necesario que, de ser a la vez creativo y además emprendedor, debido a esto a las personas las convierta en competentes y aumenta su capacidad para utilizar sus conocimientos y solución de problemas. (UNESCO, 2012).

Teorías relacionadas a las habilidades blandas. Las habilidades blandas o Soft Skills corresponden a los atributos personales que indican un alto nivel de inteligencia emocional, ya que es importante en el desarrollo de sus funciones, dichas tienden a una negociación, toma de decisiones y trabajo en equipo y más, habilidades duras son técnicas, no pueden ser trabajadas con metodología e-learning, ya que su aprendizaje requiere de la interacción humana.

Bottcher (2016) afirmó que las particularidades de las habilidades blandas constituyen un conjunto de habilidades cognitivas fundamentales y útiles para su aprendizaje y debe estar calificado para tener un exitoso desempeño, además las habilidades son también son conocidas como el saber ser. “Estas habilidades poseen cualidades y establecen relaciones interpersonales con los demás.” (p.56).

Bottcher (2016), las habilidades blandas tienen una base fundamental y útil en un trabajo dentro de lo ético, que está dentro de una motivación como una fuerza de motriz, con alas actitudes positivas, que se evidencia en su trabajo. Facilidad para poder comunicarse y un manejo de forma responsable. Solución de problemas y desempeño con efectividad de trabajo y madurez emocional para escuchar

Del mismo modo, Michelson (2016) señala que: “es un conjunto de habilidades que la persona tiene para poder iniciar un buen desempeño y consolidar las relaciones con sus pares, un trabajo en equipo, comunicación y buen liderazgo” (p.12).

Las habilidades blandas son aquellas cualidades de una persona que se le brinda un sello especial y distinto para entablar relaciones interpersonales con

otras personas, una buena relación interpersonal, que demuestre una vida social y familiar.

Las habilidades blandas son muchas cualidades altas y comunicativas, señalando una gran importancia de un equipo de trabajo, un alto nivel de adaptación, pro actividad, reflexión y ser autocrítico para enfrentar las situaciones inesperadas y además cambiantes.

Las habilidades blandas son consideradas como un producto mixto dialectico de sus capacidades sociales y comunicativas de un individuo que además permitan vivir en una sociedad.

Garreton (2013), indica que las características de las habilidades blandas tienen una jerarquía de valores, un motor de motivación y actitudes positivas dentro de la institución.

La teoría de las habilidades sociales de Monjas (1999) ineludibles para la interacción, el profesional logra una mayor exploración de sí mismo y de los otros. Con relación a sí mismo, se forma netamente el autoconcepto y se perfecciona su autoestima en base a lo que se va generando un autoconocimiento de cuál es su competencia para interactuar y conseguir logros psicológicos y, a su vez, se asimila lo de los otros a través de la imitación, constituyéndose los pares y los mayores en modelos de imitar de cómo interactuar eficientemente.

Las habilidades sociales son conductas sociales habilidosas, vinculado con comportamientos expresados por una persona en medios interpersonales, poniendo de manifiesto las emociones, cualidades, pretensiones, sentires o el derecho del individuo de forma adecuada a las circunstancias, considerando los comportamientos con sus pares, resolviendo básicamente las dificultades inmediatas del escenario en tanto minimiza las posibilidades de conflictos a futuro.

La teoría de la personalidad que propuso Carl Rogers (1971), Se trata de aquello, donde se privilegia la relación con los demás, se dispensa la razón con el hablante, más no el contenido de lo comunicado. Tal reciprocidad es improbable razonada sin ser personalizada, confianza, sentimiento y seguridad; origina en este sentido, un proceso comunicativo personal, la cual no se suscita precisamente a través de la cercanía física, sino al contrario en relación a una cercanía afectuosa las misma que se recrea a partir de una perspectiva ética

Rogers, (1977). El tránsito de las capacidades del ser humano que, en cualquier instante de su crecimiento, pueda tener la capacidad para imputar a sus pares y a su propia persona aspectos a nivel mental y, a raíz de estos, poseer capacidades suficientes que puedan revelar y anunciar los comportamientos de los demás.

Juran (1984), indica que la simplificación administrativa se basa en la Teoría de las contingencias, propuesta por Chandler, Skinner y Burns, cuyo punto de partida es el principio de la relatividad administrativa. Este constructo teórico reconoce la existencia de mecanismos administrativos que fungen de variable dependiente, y el contexto condicionante que es variable independiente porque influyen en el alcanzar las metas institucionales; sin embargo, funcionan en una sinergia en la que la administración se adapta a los cambios y requerimientos del contexto.

Para European Commission (2018), de acuerdo con esta teoría, no hay un modelo perfecto de administrar, sino que se debe leer la demanda y responder con los mecanismos y estrategias pertinentes a la situación.

Donabedian propone que la calidad se puede definir con base en lograr mayor bienestar posible en los servicios de atención a los pacientes, sometiéndolos a los menores riesgos posibles. En este sentido, la calidad entenderse como factores que se relaciona entre sí o factores que dependen unos de otros. Atender técnicamente está referido a ser capaces de aplicar adecuadamente los avances científicos y tecnológicos en medicina, de tal forma que se obtenga bienestar en la salud y se minimicen los peligros. En cuanto a las atenciones interpersonales se mide el nivel de inclinación a los valores, a lo normado y los requerimientos de los usuarios (European Commission,2019).

Por otro lado, Sandoval, propone que el servicio debe verse desde dos perspectivas: la de actividad y la de resultado, aunque ambas visiones necesitan ser de gran calidad; especialmente cuando se refiere al resultado; sin embargo, se recalca que, cuando es vista como parte del proceso, no se puede soslayar su

calidad, puesto que el usuario buscará asistir con quien le brinde una mejor atención, con educación y eficacia.

Según Olmo (2015). Nos menciona que la satisfacción de los clientes y la lealtad deben ocupar un lugar importante en la empresa y se debe de trabajar de la mano para crecer en un negocio basado en la confianza. La satisfacción está en estrecha vinculación con la calidad de los servicios puesto que, por medio de conjunción se produce la satisfacción por lo cual produce más facturación a menor coste y por lo tanto hay un aumento de rentabilidades con lo que el servicio se ve mejorado.

Según Gonzales, et.al. (2014) señalan que la calidad de un servicio es la decisión clave en la que determina objetivos estratégicos para cualquier empresa que desee permanecer en mercado competitivo. La razón principal para tomar una buena decisión es que se trata de un factor que promueve la eficacia y reporta menores costos, mayor retención de capital humano y más aún una mayor satisfacción. La calidad del servicio permite ajustarse a brindar servicios accesorios a los requerimientos y demandas de los usuarios.

Vargas & Aldana (2014) expresan que, cuando se habla de calidad, se está haciendo referencia a un componente de desarrollo, por lo que conduce a la búsqueda de optimización constante de las actividades que el hombre lleva adelante.

El modelo teórico SERVQUAL está basado en la diversa visión que se tiene por parte de los usuarios de un servicio y las causas que sobre el servicio se forman con anterioridad; de esta manera el usuario evaluará positiva o negativamente la calidad del servicio que ha recibido, de acuerdo a las percepciones que ha experimentado como buenas o malas. (Vincenzo, 2005)

El concepto de calidad según Parasuraman y sus colaboradores (1988), diseñaron un instrumento para cuantificar la calidad de servicio, que denominaron SERVQUAL. Esta herramienta posibilitó la evaluación de las expectativas y apreciaciones de los usuarios. Los diversos estudios usados para estructurar el instrumento advirtieron la existencia de una fuerte correlación entre los "ítems" de dimensionados en diez grupos de forma inicial, que a la vez señalan la necesidad

de reducir el número de dimensiones a cinco. Así se constituyó la dimensión de Seguridad, agrupando a los aspectos de cuatro dimensiones iniciales. Por otro lado, la Empatía, resumió las dimensiones que tienen que ver con comunicar y comprender a los clientes.

según Vargas & Aldana (2014) implican el aspecto físico de sus estructuras (instalaciones en las que se desarrollan las actividades de servicio, mobiliario y equipamiento); también se tiene en cuenta el aspecto que guardan los trabajadores que se encargan del servicio y los mecanismos de comunicación con el usuario (folletería, paneles y señalizaciones). Para Pizzo (2011) estos elementos concretos influyen en la percepción de calidad por su carácter funcional que genera expectativas y percepciones de satisfacción.

Por otro lado, la confiabilidad es, desde la óptica de Vargas & Aldana (2014) ser capaces de ofrecer a los usuarios un servicio que reúne las características del que se ofrece y el cliente requiere; por este motivo, se recurre a indicadores de calidad confiables y fruto del análisis de los requerimientos.

En este sentido, la confianza, según Vallejos (2012) influye de forma directa en las consecuencias que obtiene una institución por tal razón, se debe incluir en las actividades, en el personal, en el equipamiento y en cada proceso.

Vargas & Aldana (2014) señalan que la capacidad de respuesta es la habilidad del empleador para asesorar a los beneficiarios y abastecerlos de un servicio eficaz que se hace patente en la disponibilidad para servir y estar atento a sus requerimientos, con lo que se optimiza el servicio que se brinda.

De acuerdo con Leviticus (2018) el ser capaz de responder a las necesidades del usuario, hace que una institución se empeñe en mejorar significativamente los servicios, para que respondan a lo que requiere el cliente, fin de que se cree una percepción satisfactoria del servicio en el usuario.

Vargas & Aldana (2014) indican que son las prácticas manifiestas por el personal para infundir fe, confianza y amistad en el usuario, transmitiendo estabilidad y certeza de que el servicio colmará las expectativas. Jiménez (2012) propone que es fundamental favorecer un clima de seguridad en los servicios que se demandan porque trae consigo que la imagen de la organización se instale en

el colectivo de los usuarios como la de una institución seria y comprometida con el servicio.

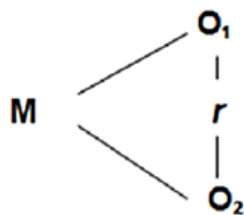
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según CONCYTEC (2018) la investigación es de tipo básica. según Bonilla (2016) consideran que este tipo de estudio está referido a identificar los conocimientos de teoría que permitan acceder a las características de una situación problemática.

El estudio presenta un diseño no experimental: Descriptiva correlacional, pues Hernández, Fernández y Baptista (2014) propuso que sea de este modelo porque las variables no serán manipuladas para su investigación; lo que se buscó es identificar la relación entre las variables del estudio.

El diseño de estudio se manifiesta en la siguiente presentación:



Dónde:

M: Trabajadores INABIF

O1: Habilidades blandas

O2: Calidad del servicio

r: relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

En el ámbito de la presente investigación, Bottcher (2016) afirmó que las particularidades de las habilidades blandas constituyen un conjunto de habilidades cognitivas fundamentales y útiles para su aprendizaje y debe estar calificado para tener un exitoso desempeño, además las habilidades son también son conocidas como el saber ser. “Estas habilidades poseen cualidades y establecen relaciones interpersonales con los demás.” (p.56).

De igual manera, la variable de estudio fue operacionalizada en razón de las siguientes dimensiones: Trabajo en equipo, liderazgo, negociación, empatía, aptitudes personales y aptitudes sociales; las cuales han sido valoradas a partir de la implementación del instrumento correspondiente.

Por su parte, Gonzales, et.al. (2014) señalan que la calidad de un servicio es la decisión clave en la que determina objetivos estratégicos para cualquier empresa que desee permanecer en mercado competitivo. La razón principal para tomar una buena decisión es que se trata de un factor que promueve la eficacia y reporta menores costos, mayor retención de capital humano y más aún una mayor satisfacción. La calidad del servicio permite ajustarse a brindar servicios accesorios a los requerimientos y demandas de los usuarios

Asimismo, esta variable fue operacionalizada en razón de las siguientes dimensiones: Tangible, seguridad y capacidad de respuesta, las cuales fueron valoradas a partir de la implementación del instrumento pertinente.

Igualmente se consideró los indicadores que permiten medir particularidades de las variables de modo general según dimensiones (Universidad César Vallejo, 2020, así como la escala que fue ordinal, que se logró cuando las observaciones se colocaron en un orden relativo con respecto a la particularidad que se evaluó (Hernández, et., al., 2014). En esta línea de ideas la operacionalización de las variables se consideró en la matriz correspondiente que se localiza en anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández, et.al. (2010) la población es el total de las personas que conforman el estudio del cual se podría obtener una muestra de ser el caso. (p.174). La población y la muestra comprenden a los 45 trabajadores del INABIF – Chiclayo.

A su vez, se tuvo en cuenta los criterios de exclusión que se relacionan con la condición que no tiene la población y que origina su exclusión de la investigación (Universidad César Vallejo, 2020), que en este caso corresponde a los mayores de 60 años, los menores de 24 años y las personas con secundaria incompleta; siendo que, la unidad de análisis estará configurada por los trabajadores del INABIF –Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como lo señala Hurtado (2000), las técnicas de recolección de datos, tenemos los procedimientos o actividades que permiten recolectar la información importante y necesaria al investigador para cumplir su objetivo. La presente investigación tiene como técnica de recolección a las encuestas, de esta manera esta técnica ha sido seleccionada por que permite una recogida rápida de las necesidades educativas que se presentan. Para la recepción de la información, se ha seleccionado el instrumento denominado cuestionario que ayudan a recoger información relevante en un tiempo único.

La validez ha sido otorgada por tres especialistas con el grado académico respectivo, para la cual se anexarán los tres documentos de validez debidamente firmados conforme a lo señalado en la guía de la universidad. La confiabilidad se estableció con la prueba estadística alfa de Cronbach mediante la aplicación del software SPSS. La presente investigación tendrá el carácter de confiable, puesto que se aplicará los requisitos, normativas y estándares requeridos por la universidad para sustentar una tesis de este nivel académico (Hernández y Mendoza, 2018)

3.5. Procedimientos

Los instrumentos que se prepararon para esta investigación permitieron recoger datos necesarios para cumplir con los objetivos propuestos. Estos datos se llevaron a una hoja de cálculo de Excel y, mediante tablas de estadística descriptiva se sistematizaron para presentar resultados. Para contrastar las hipótesis de trabajo se aplicó el SPSS, versión 25, con el que se verificó que las hipótesis eran verdaderas usando el coeficiente de correlación de Pearson.

Después de esta presentación, se analizaron los datos y se compararon con los de otros estudios y con la base teórica en la fase denominada discusión de resultados; luego se pudo arribar a conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los instrumentos que se prepararon para esta investigación permitieron recoger datos necesarios para cumplir con los objetivos propuestos. Estos datos se llevaron a una hoja de cálculo de Excel y, mediante tablas de estadística descriptiva se sistematizaron para presentar resultados. Para contrastar las hipótesis de trabajo se aplicó el SPSS, versión 25, con el que se verificó que las hipótesis eran verdaderas usando el coeficiente de correlación de Pearson. Después de esta presentación, se analizaron los datos y se compararon con los de otros estudios y con la base teórica en la fase denominada discusión de resultados; luego se pudo arribar a conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Se buscó compartir con los trabajadores tiene el propósito de este estudio y, por lo tanto, lo necesario de su colaboración voluntaria. De la misma forma, se tuvo presente la reserva de la identidad de los participantes en la muestra; es decir que los instrumentos se aplicaron de forma anónima. En relación a la utilización de la información se consignaron las fuentes, citándolas y referenciándolas conforme a las normas APA, por ningún motivo se han consignado datos falsos, menos se manipularon.

Se respetaron las autorías de los estudios, evitando el plagio, considerando la disposición de la Universidad César Vallejo sobre el tema, ante lo cual, en todo

caso el investigador se someterá a la normativa de ética para las acciones punitivas a que hubiere lugar, si lo consignado en el estudio fuera producto de una reproducción inverosímil. Se cumplió con los principios de la bioética (beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia).

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Dimensiones de la variable habilidades blandas

Niveles	Trabajo en equipo			Liderazgo			Negociación			Aptitudes personales			Aptitudes sociales		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Buena	11	24.44	$\bar{X} = 13,63$	12	26.67	$\bar{X} = 13,25$	15	33.33	$\bar{X} = 13,63$	14	31.11	$\bar{X} = 13,94$	12	26.67	$\bar{X} = 13,14$
Regular	21	46.67	S = 2,87	20	44.44	S = 2,88	16	35.56	S = 3,08	18	40.0	S = 3,05	18	40.00	S = 2,95
Mala	13	28.88	CV= 21,06%	13	28.88	CV =21,74%	14	31.11	CV = 22,6%	13	28.88	CV =21,88 %	15	33.33	CV =21,5 %
Total	45	100		45	100		45	100		45	100		45	100	

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Fecha: octubre 2020

De los resultados obtenidos respecto a la variable habilidades blandas, el grupo de estudio la aprecia en un nivel medio. En dimensión trabajo en equipo, 46.67%; dimensión liderazgo, 44.44%; dimensión negociación, 35.56%; dimensión aptitudes personales, 40,0%; dimensión aptitudes sociales, 40.0, lo cual implica que los trabajadores del INABIF – Chiclayo necesitan mejorar para brindar un mejor servicio.

Tabla 2. Nivel de la variable habilidades blandas

Niveles	f	%
Mala	12	26.67
Regular	25	55.56
Buena	8	17.78
Total	45	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De los resultados obtenidos respecto a la variable de habilidades blandas la muestra en estudio lo percibe, en un nivel medio con un 55.56%, lo cual implica que los trabajadores del INABIF – Chiclayo necesita fortalecer las habilidades blandas en beneficio de los trabajadores generando un desarrollo personal.

Tabla 3. Dimensiones de la variable calidad de servicio

Niveles	Tangible			Fiabilidad			Seguridad			Capacidad de respuesta		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Buena	8	17,78	$\bar{X} = 13,93$ S = 3,07 CV = 23,06%	11	24,44	$\bar{X} = 13,25$ S = 2,88 CV = 21,74%	8	17,78	$\bar{X} = 13,63$ S = 3,08 CV = 22,6%	11	24,44	$\bar{X} = 13,04$ S = 3,02 CV = 21,08 %
Regular	23	51,11		15	33,33		21	46,67		22	48,44	
Mala	14	31,11		19	42,22		16	35,56		12	26,67	
Total	45	100		45	100		45	100		45	100	

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

De los resultados obtenidos respecto a la variable calidad de servicio, el grupo de estudio la aprecia en un nivel medio. En dimensión tangible, 51.11%; dimensión fiabilidad, 33.33%; dimensión seguridad, 46.67%; dimensión capacidad de respuesta, 48,44%, lo cual implica que los trabajadores del INABIF – Chiclayo necesitan fortalecer las diferentes dimensiones para ofrecer una mejor calidad de servicio.

Tabla 4. Nivel de la variable calidad de servicio

Total	f	%
Mala	14	31.11
Regular	27	60.00
Buena	4	8.89
Total	45	100.00

Fuente: Elaboración según el instrumento

Tabla 4. Según se observa que los resultados obtenidos de la muestra en estudio con respecto al nivel de la variable calidad de servicio se encuentra en la categoría regular con un 60% en los trabajadores del INABIF – Chiclayo, por lo tanto, se tiene que mejorar en beneficio de INABIF.

Tabla 5. Prueba de normalidad

Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra

Variables	Estadístico	F	Sig
Habilidades blandas	,777	45	.000
Calidad del servicio	,874	45	.000

Fuente: Data de resultados

En la tabla 5 se aprecia que la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk revela que el nivel de significatividad es menor de 0,05.

Tabla 6. Prueba de hipótesis

Coeficiente de correlación de Spearman (Rho)

		V1: Habilidades blandas	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1: Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		,613**
	N		.000
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.000
	Sig (bilateral)		,613**
	N		1.000

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De la tabla 6 se desprende que, como p valor (Sig. (bilateral)) es menor al nivel de significación 0,05; entonces no se puede aceptar la hipótesis nula. Según el análisis de la Rh de Spearman entre las variables con un 0.613; siendo una correlación positiva moderada entre las variables de estudio habilidades blandas y calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la investigación de este trabajo de investigación De los resultados obtenidos respecto a la variable habilidades blandas, el grupo de estudio la aprecia en un nivel medio. En dimensión trabajo en equipo, 46.67%; dimensión liderazgo, 44.44%; dimensión negociación, 35.56%; dimensión aptitudes personales, 40,0%; dimensión aptitudes sociales, 40.0, lo cual implica que los trabajadores del INABIF – Chiclayo necesitan mejorar para brindar un mejor servicio.

De los resultados obtenidos respecto a la variable de habilidades blandas la muestra en estudio lo percibe, en un nivel medio con un 55.56%, lo cual implica que los trabajadores del INABIF – Chiclayo necesita fortalecer las habilidades blandas en beneficio de los trabajadores generando un desarrollo personal.

De los resultados obtenidos respecto a la variable calidad de servicio, el grupo de estudio la aprecia en un nivel medio. En dimensión tangible, 51.11%; dimensión fiabilidad, 33.33%; dimensión seguridad, 46.67%; dimensión capacidad de respuesta, 48,44%, lo cual implica que los trabajadores del INABIF – Chiclayo necesitan fortalecer las diferentes dimensiones para ofrecer una mejor calidad de servicio.

Según se observa que los resultados obtenidos de la muestra en estudio con respecto al nivel de la variable calidad de servicio se encuentra en la categoría regular con un 60% en los trabajadores del INABIF – Chiclayo, por lo tanto, se tiene que mejorar en beneficio de INABIF. la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk revela que el nivel de significatividad es menor de 0,05.

Se desprende que, como p valor (Sig. (bilateral)) es menor al nivel de significación 0,05; entonces no se puede aceptar la hipótesis nula. Según el análisis de la Rh de Spearman entre las variables con un 0.613; siendo una correlación positiva moderada entre las variables de estudio habilidades blandas y calidad del servicio.

Estos resultados los podemos comparar con algunos antecedentes de investigación observados que precisamente fueron desarrolladas por el simple hecho que se observaron en sus estudiantes participantes problemas tal autor como indica:

Robles (2019) en la presente investigación sobre habilidades blandas y resolución de problemas en la institución educativa KW de SJL, se concluye que en la pregunta formulada sobre la investigación ¿relación entre habilidades blandas y estrategias de resolución de problemas en los estudiantes del sexto grado de primaria? En donde se determinó el objetivo general y se encontró la relación entre las variables siendo una correlación alta y positiva donde la investigación fue de tipo descriptiva correlacional con una población y muestra de 100 estudiantes en donde la recolección de datos fue a través del cuestionario para ambas variables determinando además la confiabilidad de los datos a través del juicio de expertos, se dio la recomendaciones respectivas para su mejora ya que si se encontró en un nivel medio por la cual debe ser resuelta para pronta mejora.

Además, se tuvo que identificar con algunas teorías tales como: Bottcher (2016), las habilidades blandas tienen una base fundamental y útil en un trabajo dentro de lo ético, que está dentro de una motivación como una fuerza de motriz, con alas actitudes positivas, que se evidencia en su trabajo. Facilidad para poder comunicarse y un manejo de forma responsable. Solución de problemas y desempeño con efectividad de trabajo y madurez emocional para escuchar. Bottcher (2016) afirmó que las particularidades de las habilidades blandas constituyen un conjunto de habilidades cognitivas fundamentales y útiles para su aprendizaje y debe estar calificado para tener un exitoso desempeño, además las habilidades son también son conocidas como el saber ser. “Estas habilidades poseen cualidades y establecen relaciones interpersonales con los demás.” (p.56).

Del mismo modo, Michelson (2016) señala que: “es un conjunto de habilidades que la persona tiene para poder iniciar un buen desempeño y

consolidar las relaciones con sus pares, un trabajo en equipo, comunicación y buen liderazgo” (p.12).

La teoría de las habilidades sociales de Monjas (1999) ineludibles para la interacción, el infante logra una mayor exploración de sí mismo y de los otros. Con relación a sí mismo, se forma netamente el autoconcepto y se perfecciona su autoestima en base a lo que se va generando un autoconocimiento de cuál es su competencia para interactuar y conseguir logros psicológicos y, a su vez, se asimila lo de los otros a través de la imitación, constituyéndose los pares y los mayores en modelos de imitar de cómo interactuar eficientemente.

Además, el nivel de la variable calidad de servicio se encuentra en la categoría regular con un 60%, seguido de la categoría mala con 31.11% y la categoría buena con un 8,89%. Estos resultados los podemos comparar con algunos antecedentes de investigación observados que precisamente fueron desarrolladas por el simple hecho que se observaron en sus estudiantes participantes problemas tal autor como indica.

Núñez (2019). La investigación señala como objetivo general establecer el tipo de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente para el banco Cencosud mediante un control adecuado y seguimiento de la calidad lo que nos dice que es fundamental el uso de los medios, estrategias y mecanismos con la finalidad de identificar posibles equívocos durante el desarrollo de la atención o procedimiento. Zeitham, et.al. mencionan en su modelo Servqual que el consumidor toma en cuenta dimensiones para valorar la calidad del servicio con el fin de identificar los elementos que generan valor para el cliente.

La metodología es de la descriptiva correlacional y de diseño no experimental, también se usa el método deductivo y analítico. En sus conclusiones señalan que hay necesidad de distinguir y diferenciar de forma concreta de cómo maneja cada empresa sus mecanismos para evaluar la calidad del servicio.

El aporte que nos brinda para nuestro trabajo de investigación nos indican que el valor y la satisfacción dos factores fundamentales para evaluar los procesos y tener una mejor administración con los clientes.

Redchuk (2010) Service Quality Measurement: A New Methodology. Concluye que: El conocimiento de la importancia relativa que los clientes otorgan atributos de calidad que determinan la calidad del servicio global es clave para cualquier proceso de mejora de la calidad del servicio. Se han desarrollado y desarrollado varios métodos para medir la calidad del servicio. En esta disertación hemos discutido varias técnicas para medir la calidad de servicio (QoS). También hemos presentado una nueva metodología para ello basado en estadísticas no paramétricas.

En la investigación se amplió s esfuerzos hacia tres direcciones: Primero, una definición de disimilitud entre datos. Segundo, desarrollado el álgebra lineal necesaria para resolver varios problemas numéricos presentes en el mundo real, se ha calibrado y validado el método. técnicas desarrolladas para el control de la fabricación de productos a la mejora de la calidad del servicio y Campos (2020) en su investigación se determinó que la relación entre las variables de estudio calidad de servicio y fidelización del cliente. Donde se describió dichas variables de estudio y se recopiló a través de los instrumentos con una población de 310 padres de familia, la investigación fue de tipo descriptivo, correlacional. Los resultados probaron que si existe una relación entre ellas con un 0,803 siendo positiva, alta y directa.

En conclusión, la calidad de servicio y la fidelización del cliente tienen una relación significativa y directa. Además, se identificó con algunas teorías tales como Donabedian propone que la calidad se puede definir con base en lograr mayor bienestar posible en los servicios de atención a los pacientes, sometidos a los menores riesgos posibles. En este sentido, la calidad entenderse como factores que se relaciona entre sí o factores que dependen unos de otros. Atender técnicamente está referido a ser capaces de aplicar adecuadamente los avances científicos y tecnológicos en medicina, de tal forma que se obtenga bienestar en la salud y se minimicen los peligros.

En cuanto a las atenciones interpersonales se mide el nivel de inclinación a los valores, a lo normado y los requerimientos de los usuarios (European Commission (2019) y Según Olmo (2015). Nos menciona que la satisfacción de los clientes y la lealtad deben ocupar un lugar importante en la empresa y se debe de trabajar de la mano para crecer en un negocio basado en la confianza. La satisfacción está en estrecha vinculación con la calidad de los servicios puesto que, por medio de conjunción se produce la satisfacción por lo cual produce más facturación a menor coste y por lo tanto hay un aumento de rentabilidades con lo que el servicio se ve mejorado.

Los trabajadores tienen el propósito de este estudio y, por lo tanto, lo necesario de su colaboración voluntaria. De la misma forma, se tuvo presente la reserva de la identidad de los participantes en la muestra; es decir que los instrumentos se aplicaron de forma anónima. Por otro lado, hubo un respeto irrestricto para que la información que se consignó en la sistematización de resultados sea la que alcanzaron los participantes de la muestra en la aplicación de los cuestionarios. Por último, se deja constancia de que se respetaron meticulosamente los derechos de autoría.

A nivel internacional la calidad de servicio debe brindar a los clientes seguridad cuando ingresan a la institución, por lo tanto, se debe implementar nuevas formas de estrategias de manera íntegra para un mejor crecimiento y fortaleza ya que conlleva el 90% de éxito para la organización. (López, 2015). En el mundo convulsionado que se vive hoy, la calidad de servicio y las habilidades blandas se presenta como un mecanismo necesario para la mejora de la institución contribuyendo a un nuevo impulso para competir con más entidades dentro de un mismo país, la misma que deber ser implementada a nivel nacional para un próspero beneficio de los usuarios y una mejor gestión en sus procesos institucionales privadas o públicas. (Grönlund,2014).

A nivel nacional se ha establecido un proceso de modernización de las instituciones públicas para una atención amable y correcta a los ciudadanos a través de herramientas de gestión que brinde conocer las necesidades, sus percepciones y sus resultados que se espera lograr en los usuarios, atención

mejorada con los estándares de calidad, tiempo de espera, productividad y más. (Galagua, 2018).

En la institución INABIF demuestran dificultades o problemas referentes a las habilidades blandas, la cual perjudican las relaciones interpersonales, siendo una preocupación de los directivos ante este problema que muestran en no integrarse como equipo, manejo de estrés bajo, solución de problemas, dificultada para integrarse, desarrollo bajo de las habilidades blandas, por lo que sí existe problemas en esta institución relacionada en la calidad de servicio, actitudes y preocupaciones, motivaciones, los compartimentos también es un elemento fundamental que repercute en su jornada laboral y relación de sus colegas.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados revelan que el nivel de las habilidades blandas en los trabajadores del INABIF – Chiclayo, necesita ser fortalecido, debido a que, en la percepción del grupo de estudio, el nivel es medio, así lo percibe el 55.56% por la cual se encontró una problemática donde puede mejorarse utilizando varios enfoques.
2. El nivel de la calidad de servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo observa un impacto relativo, en la medida que, el grupo de estudio lo advierte como medio, con un 60%, por la cual se encontró una problemática donde falta de calidad y sus dimensiones resultó en contrariedades al evaluarla por la cual debe ser mejorada.
3. Las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo según el análisis de la Rh de Spearman entre las variables es de 0.613; siendo una correlación positiva moderada por lo cual queda demostrado que existe una incidencia recíproca entra ambas variables de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos del INABIF –Chiclayo en sus diferentes instancias a implementar políticas que incentiven al personal a motivarse para poder capacitarse en habilidades blandas y calidad del servicio generando un nivel adecuado en beneficio de la institución.
2. Se persuade a las autoridades y trabajadores INABIF –Chiclayo a desarrollar algunas alianzas estratégicas con instituciones académicas que brinden un soporte emocional en habilidades blandas para generar una mejor ventaja competitiva de sus colaboradores del INABIF – Chiclayo.
3. Se Exhorta a los funcionarios de INABIF-Chiclayo a fomentar de manera permanente propiciar la práctica de las normas institucionales para que, a través de ellas, se mejore las habilidades blandas y la calidad de servicio en aras del desarrollo de la organización INABIF-Chiclayo.

REFERENCIAS

- Aybar , S. (2016). Habilidades blandas y gestión directiva en instituciones educativas, Ayacucho 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20177>.
- Bandura Albert. (1984). Teoría del aprendizaje social. Madrid: Ed Espasa Calpe
- Barrientos, J. D. (2018). calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>.
- Bassi, M., Busso, M., Urzua, S., y Vargas, J. (2012). Desconectados: Habilidades, educación y empleo en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Bender, C. (2002). Multiple intelligences in career and lifeskills. In Lifeskills and career counselling, ed. J. G. Maree and L Ebersohn. Sandown: Heinemann.
- Bottcher, N. (2016). ¿What are soft skills and why are they so demanded?. Journal of Technology and Science Education, vol. 7. Omnia Science.
- Briones G, y Castañeda A. (2003). Psicología. Libro de texto. México: Ed. UAEM.
- Brungardt, C. (2011). The Intersection Between Soft Skill Development and Leadership Education. Journal of Leadership Education, 10(1), 1-22.
- Caballo, P. (2016). Manual de evolución y entrenamiento de las habilidades sociales. Barcelona. Zeus.
- Camarena , A. E. (2017). Calidad del Servicio en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Recuperado desde: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8335>.

- Campbell, B. y Dickenson, D. (2002). Inteligencias múltiples. Usos prácticos para la enseñanza y el aprendizaje. Buenos Aires, Argentina: Editorial Troquel S. A.
- Campbell, L., Campbell & Dickenson, D. (1996). Teaching and learning through multiple intelligences. Needham Heights: Allyn & Bacon. Campbell, L.,
- Campos, C. I. (2020). La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente en el Colegio San Martín de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, San Martín, 2019. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2965>.
- Cantú, H. (2006). Desarrollo de una cultura de calidad. (3ra. Edición). México, D. F.: McGraw Hill.
- Carbajal, R. M. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de medicina del adolescente INSN, 2019. Recuperado desde: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39906>.
- Castillo, J. (2015). Las habilidades blandas y cómo enseñarlas. Bogotá: Unión.
- Chinchayán, A. C. (2018). Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19662>.
- Colvin, M. & Rutland, F. (2008). Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. Louisiana Tech University.
- Cronin J. and Taylor S. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". Journal of Marketing, 56 (July): 55- 68.
- Cruz, I. (2016). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Instituto Tecnológico de Sonora. México.
- De La Cruz , V. V. (2020) Habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes de la Institución Educativa Karol Wojtyla, San Juan de Lurigancho – 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40311>.

- Deulofeu, J. (2012). Gestión de la calidad total en el retail. (2.a.Ed.). Madrid: Ediciones pirámide.
- Fernández, V. (2006) Desarrollo de sistemas de información: una metodología Basada en el modelado. Barcelona: UPC.
- Flores, E. (2017). El poder de las habilidades sociales en la vida personal. Lima: San Marcos.
- Gardner, H. (1994). Structures of the mind. The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books.
- Gardner, H. (1999). Reformulated intelligence: multiple intelligence for the 21st century. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1999). En defensa de las habilidades blandas, Inteligencia Emocional en la empresa. Buenos Aires, Argentina: Vergara.
- Goleman, D. (2005). Emotional Intelligence. Estados Unidos: Bantam Books.
- Grönroos C. (1982). "Strategic Management and Marketing in the Service Sector. Finland". Swedish School of Economics and Business Administration.
- Heckman, J. and Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research, NBER Working Paper 18121.
- Hernández et. al., (2014). Metodología de investigación. Distrito Federal, México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- Ibarra, & Casas. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel. Sonora .
- Ishikawa, K. (1990): ¿Qué es el control total de calidad? Norma, Colombia
- Juran, M. (1993). "Manual de Control de la Calidad". España: Mc Graw Hill, Interamericana de España S.A

- Koltko M. (2006). Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs: Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification. *Review of General Psychology by the American Psychological Association* Vol. 10, No. 4, 302– 317.
- Lewin, K. (1988). *Field theory in social science*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Lewin, K. (1997). *Resolving social conflicts: Field theory in social science*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Jelena K. Š., (2020). "Doctoral Dissertation Summary: Service quality measurement in rural tourism: an application of modified RURALQUAL model," *Tourism and Hospitality Management*, University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management, vol. 26(1), pages 245-248, June.
- Lippman, V. (2015). *Habilidades blandas*. Madrid: Universo.
- López, M. (2015) *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Instituto Tecnológico de Sonora. México.
- Maxwell, J. (2015). *Las habilidades blandas*. Madrid: Vía Láctea. *Measuring consumer perceptions of services quality*. New York.
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral. Sistemas, surgimiento, modelos*. Montevideo, Cinterfor
- Michelson, C. (2016). *Las habilidades sociales en la infancia, evolución y tratamiento*. Madrid: Martínez Roca.
- Miranda, F. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. (1.e ed.). Madrid: Editorial Delta Publicaciones.
- Monjas, M. (1999). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar PEHIS*. (4. Edición). Madrid: CEPE.

- Mujica, J. (2015). ¿Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden? México: Quetzal.
- Núñez, D. E. (2019). Aplicación de Estrategia de Gamificación en el Desarrollo de Habilidades Blandas Para la Empleabilidad en Estudiantes de Administración del Instituto Latinoamericano Siglo XXI, Arequipa 2018. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9004>.
- Ortega, C. (2017). Desarrollo de Habilidades blandas desde edades tempranas. Guayaquil, Ecuador: Centro de publicaciones Universidad ECOTEC.
- Ortega, T. (2015). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. Banco del desarrollo de América Latina.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry L.L. (1996). "The behavioral consequences of service quality". *Journal of Marketing*, 60, 31-46.
- Parasuraman A., Zenithal V.A. and Berry, L.L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Fall, 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). *Servqual Multiple - item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. New York.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2010). *Servqual Multiple - item scale for*
- Peel, M (2010); "El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia"; Ediciones Deusto; España, 1991; p. 26.
- Raceti, P. (2015). La medición de las competencias transversales en Colombia: una propuesta metodológica.
- Remache, S. S. (2019). Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36211>.

- Redchuk A.(2010). Service Quality Measurement: A New Methodology. PhD Thesis. Submitted In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Doctor Of Philosophy At Rey Juan Carlos University Madrid – Spain.
- Robles, M. (2019) en la tesis Habilidades blandas y estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de sexto de primaria IE. N° 166 “Karol Wojtyla”, SJL-2019 . <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40075> .
- Rogers, C. (1971). Psicoterapia y relaciones humanas. Teorías y práctica de la terapia no directiva. Barcelona: Paidós.
- Rogers, C. (1977). The interpersonal relationship: The core of guidance. J.Stewart (Editor), Bridges Not Walls. USA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Rogers, C. (1986). Psicoterapia centrada en el cliente. Barcelona: Paidós.
- Rogers, E. (1999). Anatomy of the two subdisciplines of communication study. Oxford, Inglaterra: Human Communication Research, 25.
- Ruiz, G. (1999) "El Significado de la Motivación en la Gestión de Recursos Humanos" Lima.
- Sanchez, M., & Vizcaíno. (2017). Gestión del conocimiento desde el modelo servperf: Un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora. Mexico
- Santos, D. and Primi, R. (2014). Social and emotional development and school learning: a measurement proposal in support of public policy. Preliminary results of the Social and Emotional Skills Measurement Project in Rio de Janeiro. Sao Paulo: OECD/ Ayrton Senna Institute.
- Smith R.A. and Houston M.J. (1982). “Script-based Evaluations of Satisfaction with Services”. in Berry, L, Shostack, G and Upah, G (eds.), Emerging Perspectives on Services Marketing, Chicago: American Marketing Association, 59-62.

- Vargas, M y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio*. (3ra. Edición). Bogotá Universidad de la Sabana: Eco Ediciones.
- Vargas, Y. C. (2019). *Habilidades blandas y las relaciones interpersonales en los docentes de la Red 25 Ugel 01 San Juan de Miraflores – 2019.*: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42646>.
- Vera, M. (2016). *Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado*. *Revista Academia*. Vol. 15, Núm. 1.
- Villegas, P. (2018). “Calidad Del Servicio Y Posicionamiento En Las Empresas Del Distrito De Tarapoto, 2016”. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31475>.
- Barret R. (1996). “Quality and the Abolition of Standards: Arguments against some American Prescriptions for the Improvement of higher Education”. *Quality in Higher Education*, 2 (No. 3): 201-210.
- Crosby, P B (1984). Paper presented to the “Bureau de Commerce,” Montreal, Canada (Unpublished).
- EFQM. (2000). “European Foundation for Quality Management. Self-Assessment. Guidelines for Public Sector: Education”. EFQM Bruselas.) [67]
- EFQM. (2008). European Foundation for Quality Management. <http://www.efqm.org>.
- Garvin D.A. (1983). “Quality on the Line”. *Harvard Business Review*, 61 (September-October),
- Garvin D.A. (1984). “What Does Product Quality Really Mean?”. *Sloan Management Review*, Fall,

- Garvin D.A. (1987). "Competing on the Eight Dimensions of Quality". Harvard Business Review, 65-6, 101-109.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry, L.L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing, Fall,
- Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing.
- Smith R.A. and Houston M.J. (1982). "Script-based Evaluations of Satisfaction with Services". in Berry, L, Shostack, G and Upah, G (eds.), Emerging Perspectives on Services Marketing, Chicago: American Marketing Association, 59-62.

ANEXOS

Anexo. Matriz de operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1:Habilidades blandas	Carrasco (2015), señala que las habilidades blandas comprenden las capacidades de comunicación, de práctica del trabajo diversificado pero en equipo, capacidad de adaptabilidad, de empatía con los pares, proactividad productiva, autocrítica y flexibilidad frente a situaciones cambiantes.	Las habilidades blandas tienen en cuenta el trabajo en equipo, liderazgo, negociación y empatía	Trabajo en Equipo	Disposición personal.	Ordinal
				Colaboración.	
				Intercambio de información	
				Interacción entre pares	
			Liderazgo	Acierto de decisiones	
				Logro de objetivos	
				Práctica de valores	
				Expresar afecto	
			Negociación	Mediación.	
				Actitud positiva	
				Reconocimiento de problema	
				Solución de problema	
			Empatía	Conciencia de emociones.	
				Comunicación asertiva.	
				Comprende a los demás.	
				Simpatía	
			Aptitudes personales	Autoconocimiento	
Autorregulación					
Motivación					
Aptitudes sociales	Habilidad Social				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V2:Calidad de servicio	<p>Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre Éste se había formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía (Zeithaml, A.,Parasuraman, & Berry, 1988</p>	<p>La operalización se desarrollará usando el instrumento llamado cuestionario para medir las dimensiones de la calidad: - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía</p>	Tangible	Apariencia Personal Apariencia de las instalaciones	Ordinal
			Seguridad	Disponibilidad Efectividad	
			Capacidad de respuesta	Cortesía	
				Profesionalismo	

Anexo. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de habilidades blandas

Apellidos y nombres:

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de habilidades blandas en la trabajadores del INABIF – Chiclayo. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda: Estimados colaboradores: Agradezco anticipadamente tu gentil colaboración para el logro de los objetivos del presente trabajo de investigación y por favor solicito que tus respuestas sean sinceras. El instrumento es de carácter anónimo y confidencial.

Nunca (0) Algunas veces (1) Siempre (2)

	Ítems	Nunca	Algunas veces	Siempre
	Trabajo en equipo			
1.	Le resulta fácil simpatizar y trabajar con la mayoría de sus colegas			
2.	Acepta las ideas de sus demás colegas aunque no esté de acuerdo con ellas			
3.	Cree que su participación en las actividades institucionales es importante			
4.	Se siente identificado (a) con su grupo de trabajo			
5.	Cuando surge un problema o conflicto ,busca estrategias para ayudar a buscar la solución			
6.	Participa activamente en los diversos eventos que realiza su institución			
7.	Pone en práctica estrategias para solucionar conflictos			
8.	Se compromete cuando acepta alguna responsabilidad			
9.	Apoya voluntariamente en algunas actividades de la institución			
10.	Participa con responsabilidad en la toma de decisiones de tu equipo			
11.	Cumple los acuerdos durante el trabajo en equipo			
12.	Aceptas, las ideas de tus compañeros, aunque no estés de acuerdo.			

13.	Pides ayuda a tus compañeros de equipo cuando lo necesitas.			
14.	Participas activamente coordinando en las actividades que realiza tu equipo.			
15.	Sustentas los trabajos realizados en coordinación con tu equipo.			
	Liderazgo			
16.	Asumo el liderazgo en el trabajo de equipo			
17.	Te esfuerzas por encontrar la solución a un problema			
18.	Promueves conversaciones de equipo para lograr un objetivo.			
19.	Le dices a los demás lo que tienen que hacer.			
20.	En tu equipo reconoces los logros de los demás.			
21.	Apoyas a los demás a lograr los objetivos en común.			
	Negociación			
22.	Utilizas el dialogo sincero y respetuoso en tus relaciones personales			
23.	Manifiestas disposición, voluntad y confianza para resolver el conflicto mediante el dialogo.			
24.	Reconoces tus habilidades blandas que utilizas para identificar el conflicto.			
25.	Analizas las discrepancias de los actores del conflicto.			
26.	Consideras que es importante la intervención de otra persona para llegar a un acuerdo y resolver el conflicto			
27.	Escuchas y valoras las opiniones de los demás.			
28.	Respetas los compromisos y los cumples en favor de superar las diferencias en disputa.			
	Empatía			
29.	Tengo capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás.			
30.	Demuestras tus habilidades comunicativas en el equipo de trabajo			
31.	Ayudo a desarrollar las capacidades de mis colegas.			
32.	Si alguien está triste tratas de animarlo o alegrarlo.			
33.	Permites que los demás sepan lo que sientes			
34.	Manifiestas a los demás cuando sientes que un compañero(a) no ha sido tratado de manera justa.			
	Aptitudes personales			
35.	Reconozco mis emociones			
36.	Conozco mis fortalezas y limitaciones			

37.	Tengo confianza en mis capacidades			
38.	Mantengo el control en situaciones críticas.			
39.	Soy honesto(a) e íntegro(a) en lo que realizo.			
40.	Me adapto con facilidad a los cambios			
41.	Me siento cómodo(a) con las nuevas ideas y enfoques			
42.	Me esfuerzo por conseguir mis metas.			
43.	Me adecuo a los objetivos de la Institución INABIF,Chiclayo			
44.	Tengo capacidad para actuar con iniciativa.			
45.	Soy persistente pese a las dificultades.			
	Aptitudes sociales			
46.	Tengo predisposición de servicio hacia los demás			
47.	Aprovecho las oportunidades que me brindan el conocer diferentes tipos de personas			
48.	Me comunico con los demás con facilidad			
49.	Tengo capacidad de resolver conflictos.			
50.	Establezco relaciones de confianza con mi entorno			
51.	Realizo trabajos colaborativos en forma armoniosa.			
52.	Tengo habilidad para realizar trabajo en equipo			

Cuestionario de la calidad de servicio

Apellidos y nombres:

Estimados colaboradores: Agradezco anticipadamente tu gentil colaboración para el logro de los objetivos del presente trabajo de investigación y por favor solicito que tus respuestas sean sinceras. El instrumento es de carácter anónimo y confidencial. Marque a la derecha (solo una respuesta) con un aspa (x) la frecuencia de situaciones que suceden en la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo.

Las respuestas son anónimas y se consideran las siguientes escalas:

(0) Nunca ;(1) Algunas veces ; (2) Siempre

Nº	Ítems	Nunca	Algunas veces	Siempre
TANGIBLE				
1	Cree usted que los trabajadores del INABIF trasmite una imagen adecuada hacia los demás			
2	El INABIF se esmerara por la buena presencia de sus empleados.			
3	El INABIF brinda facilidad y comodidad en sus instalaciones, pasillos y accesos que permiten una circulación rápida			
4	El INABIF tiene equipos de apariencia moderna			
5	Se siente conforme con las instalaciones del INABIF			
FIABILIDAD				
6	Cree usted que la atención en el INABIF es correcta y sin errores			
7	Cree usted que la atención en el INABIF cumple el horario de atención			
8	Cree usted que la atención en el INABIF se lleva a cabo según el orden de llegada			
9	Cree usted que la atención en el INABIF se lleva a cabo sin discriminación			
SEGURIDAD				
10	Los trabajadores del INABIF ofrecen un servicio rápido a los usuarios			
11	Las deficiencias identificadas durante la atención han sido resueltas correctamente.			
12	Cree usted que los clientes se siente seguro con sus transacciones o trámites administrativos en el			

	INABIF			
13	Considera que la señalización de las áreas del servicio del INABIF esta visible			
14	Las instalaciones físicas del servicio de INABIF son adecuadas			
15	El INABIF cuenta con las medidas y equipos necesarios en caso de un accidente			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
16	Cree usted que en el INABIF son atentos			
17	Se siente conforme con los modales de los empleados al momento de la atención			
18	Se siente conforme con los modales de los empleados al momento de la atención			
19	La información que brinda el profesional es de una manera parcial y se acerca del problema presentado			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

Anexo. Validez del instrumento de recolección de datos

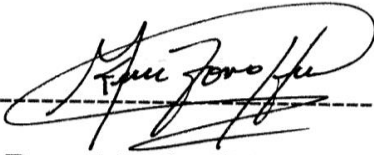
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria Elisa Toro Herrera, identificado con DNI N° 40273864, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Nº	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María Elisa Toro Herrera', is written over a horizontal dashed line.

Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

e-mail: mariaelisa204@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Justina Guillermina Lisboa Zumarán, identificada con DNI N° 16431477, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán
DNI N°16431477

e-mail: jlzumaran@gmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Bertha Rosa Viera Fernández, identificado con DNI N° 40513957, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Nº	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020


DNI N° 40513957

VARIABLE 2



N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	SUMA
1	1	1	1	2	1	0	0	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	0	22
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
4	1	2	1	1	1	2	0	0	2	2	2	0	2	0	0	2	2	2	0	22
5	0	0	2	0	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	22
6	1	1	1	1	2	0	2	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	0	1	14
7	0	2	0	1	1	2	2	2	2	0	1	1	1	2	2	2	0	1	1	23
8	1	1	0	2	1	0	2	1	0	2	0	0	1	2	1	0	2	0	0	16
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
11	2	1	0	0	2	2	2	0	1	2	0	2	0	2	0	1	2	0	2	21
12	2	0	2	2	1	0	0	0	0	1	2	2	2	0	0	0	1	2	2	19
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
15	0	1	0	0	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	10
16	2	2	2	0	2	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	32
17	1	2	2	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	24
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
20	0	1	1	1	0	0	2	0	1	1	2	1	2	2	0	1	1	2	1	19
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
23	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	0	0	2	2	1	1	2	0	0	22
24	1	1	2	2	1	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	2	2	2	2	23
25	2	2	1	0	0	1	1	1	1	1	2	0	2	1	1	1	1	2	0	20
26	0	1	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	29
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
28	0	1	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	10
29	2	2	1	0	0	1	2	1	0	0	1	2	0	2	1	0	0	1	2	18
30	1	0	0	1	2	0	2	0	0	2	2	1	0	2	0	0	2	2	1	18
31	2	1	1	1	0	2	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	1	2	2	17
32	0	1	0	2	0	1	1	1	0	2	0	2	0	1	1	0	2	0	2	16
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
34	0	1	1	2	2	1	1	1	0	0	2	1	1	1	0	0	2	2	2	18
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
36	1	1	0	2	0	0	1	0	0	2	1	0	1	1	0	0	2	1	0	13
37	1	1	2	1	0	2	1	0	0	2	2	0	2	1	0	0	2	2	1	20
38	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	0	0	2	2	0	2	2	0	0	18
39	2	2	2	2	0	2	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	17
40	1	1	2	0	2	1	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	0	1	26
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
42	2	2	2	0	1	2	2	0	1	1	2	0	0	2	0	1	1	2	0	21
43	1	1	2	1	2	0	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	19
44	2	1	1	2	0	2	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	0	1	0	14
45	0	2	2	2	0	0	2	2	2	0	2	0	2	2	2	0	0	0	2	22
V	0.6	0.4	0.6	0.7	0.7	0.7	0.5	0.8	0.7	0.6	0.6	0.8	0.7	0.5	0.8	0.7	0.6	0.6	0.7	88.8

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach N° de elementos

0.9 19

Activa
Ve a Cor

Se comprobó los datos del instrumento dando como resultado una fuerte confiabilidad.