



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia
Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Iza Mendoza, Katherine Pamela (ORCID: 0000-0002-5472-2063)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

El camino de la vida se transita de manera resiliente en la búsqueda de mejores perspectivas y en este trajinar juega un rol determinante, la familia, quien se encuentra en el primer peldaño de todos mis quehaceres, a ella con eterna lealtad.

Katherine Pamela

Agradecimiento

A quienes me han ofrecido su desinteresado apoyo y me han echado una mano cuando más lo he necesitado y con ellos, al Dr. Saavedra Olivos, Juan José, por mostrarme ese don de persona, y su profundo conocimiento de la realidad.

Katherine Pamela

Índice de contenidos

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.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
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.....	18
V.DISCUSIÓN	31
VI.CONCLUSIONES	38
VII.RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021	18
Tabla 2. Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre liderazgo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo,	18
Tabla 3. Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre comunicación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021,	19
Tabla 4. Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre Coaching y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo	19
Tabla 5. Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre trabajo en equipo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador	20
Tabla 6. Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre negociación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021	20
Tabla 7. Prueba de normalidad del nivel de habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021	21
Tabla 8. Correlación entre habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.....	22
Tabla 9. Correlación entre liderazgo y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.	23
Tabla 10. Correlación entre comunicación y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.	24
Tabla 11. Correlación entre Coaching y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.	25
Tabla 12. Correlación entre trabajo en equipo y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.....	26
Tabla 13. Correlación entre negociación y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.	27

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021. El abordaje de la tesis corresponde a un enfoque cuantitativo, estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 40 obreros a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 43 ítems, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos a 5 profesionales con grado de maestría y doctorado y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,90 con respecto a las habilidades blandas y en la variable calidad de servicio es de 0.98, estableciendo un alto nivel de fiabilidad entre ambas variables. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Palabras clave: Habilidades, blandas, calidad, servicio.

Abstract

The present research work aims to determine the level of relationship that exists between soft skills and quality of service in the Caracol Parish of Babahoyo Canton, Ecuador 2021. The approach of the thesis corresponds to a quantitative approach, basic study, with non-experimental correlational design. A representative study group was used, made up of 40 workers to whom a questionnaire made up of 43 items was applied, the validity of which was established through expert judgment of 5 professionals with a master's and doctorate degrees, and reliability through the Alpha of Cronbach, around 0.90 with respect to soft skills and in the quality of service variable it is 0.98, establishing a high level of reliability between both variables. The results imply a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the level of existing relationship. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of soft skills and the quality of service in the Caracol Parish of Babahoyo Canton, Ecuador 2021.

Keywords: Skills, soft, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo, Salazar y Cabrera (2016) señalan que el desempeño en la actualidad, es de gran importancia en las organizaciones, además las habilidades blandas ayuda a trabajar en equipo a generar una comunicación asertiva, por lo que deben estar en condiciones idóneas desde el interior para ofrecer de que es de orden increíble por la contribución que las asociaciones han dado una asistencia digna, posteriormente las habilidades blandas y la calidad de servicio son fundamentales para fortalecer la razón de ser en la organización y a la vez la mejora continua (Sotelo y Figueroa ,2017).

En este contexto, García (2018) indica muchas de sus instituciones de su misma condición sea por su naturaleza se forman por personas con diferentes capacidades, donde desarrollan un trabajo colaborativo determinando un mejor logro de sus objetivos organizacionales, los colaboradores desarrollan mayores habilidades socioemocionales creando oportunidades y empleos.

Al mismo tiempo, Ibrahim, Boerhannoeddin, & Kazeem (2017) señalan que cada año aumenta la valía que se condesciende a las habilidades blandas para el desarrollo profesional en el entorno laboral de la corporación, lo cual es observado no solo por los investigadores, sino también por los líderes organizacionales. y esto es muy importante, dado que hoy en día existe un ambiente de preocupación por el desempeño del personal dedicado a las profesiones de servicio.

En esta línea, Goleman (1998) propone que las perspectivas apasionadas son doblemente significativas y se identifican con ángulos académicos y viables. Esta afirmación, que se eleva por encima del clima empresarial, ha impulsado el debate sobre las habilidades blandas. En esta situación concreta, Ortega (2016). Las habilidades blandas se identifican con la capacidad de los individuos para interrelacionarse con los demás y con uno mismo, comprender y manejar el control de los sentimientos, establecer y cumplir propósitos, emitir juicios autónomos y afrontar situaciones poco amigables de forma imaginativa y útil.

En cuanto a los marcadores, estudiosos como Donabedian (1996a, 2005b) y su modelo de estimación Servqual (Parasumaran, Zeithaml y Berry, 1985), que fue

ajustado bajo una visión intrincada para una mejor ordenación y aplicación de sentido común (Hanefeld, Powell-Jackson y Balabanova, 2017), plantean que es multidimensional, recibiendo numerosas formas (inmediatas o aberrantes) para calibrarlo, a pesar de que en su mayoría es reconocido a través de la visión de los clientes.

A nivel nacional, Martínez (2019) señala que la interrelación en los trabajadores debe enmarcarse dentro de sus funciones las interrelaciones a través de un servicio de calidad, y para lograr esto es que el representante aplique las habilidades blandas dentro de su lugar de trabajo, a través de la utilización de habilidades y capacidades que junto con las perspectivas explícitas hacen el progreso experto que se espera de ellos. En este ámbito el ofrecer los servicios de calidad en el nuestro país según Pride y Ferrel (2018) abarca los labores más importantes y fundamentales que pasa cualquier institución, ya que la supervisión constante de un servicio excelente ofrecido es muy difícil que suceda, en muchas medidas el personal debe ser apto y disponible para cada caso (De La Hoz et al., 2020) siendo necesarios para cada institución (Moreno et. al., 2018)

A nivel local, la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador, el estudio de las habilidades blandas y la calidad de servicio indica una serie de actividades fundamentales para optimizar la colaboración y participaciones de muchos colaboradores que involucran en una institución para terminar los objetivos propuestos en la identidad, es importante construir y perseverar un equipo de trabajadores que cumplan funciones de forma eficiente y eficaz en su metas, para contribuir en la prestación de los servicios de calidad a los usuarios, ya que ayuda en un desarrollo de habilidades blandas y la calidad de servicio en los pazos establecidos para la satisfacción de los trabajadores y la severidad de confianza que brinda en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador. De lo mencionado se formuló el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre el habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021?

Asimismo, de que fue factible analizar efectivamente las habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador entre

los factores de estudio, a partir de los resultados se llegaron a conclusiones, por lo que se cubrirán huecos hipotéticos. Con respecto al soporte funcional, en esta exploración los resultados serán accesibles para todos los pabellones enfocados en el avance de las habilidades blandas y la naturaleza de la calidad de servicio, por lo que los descubrimientos tendrán una aplicación en toda la actualidad, a través de la ejecución de metodologías , ayudados por la utilización de instrumentos legítimos y sólidos que pueden, por lo tanto, tener en cuenta para otros estudios, el instrumento sirve de información hará concebible evaluar las variables en estudio simultáneamente descubrir las características que son significativas para que los jerárquicos logren el mejoramiento.

Por tal motivo se formuló el objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, para alcanzar este objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación entre el liderazgo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021. Identificar la relación entre la comunicación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021. Identificar la relación entre Coaching y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021. Identificar la relación entre el trabajo en equipo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021. Identificar la relación entre la negociación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021. Asimismo, la hipótesis general de la presente investigación ha sido elaborada como sigue: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se consideraron los trabajos previos y el enfoque teórico que aportan el sustento científico al presente estudio. En esta situación, Echevarría (2020) en su análisis sobre habilidades blandas y desempeño concluyo que existe una relación positiva y a la vez es primordial tener en cuenta en la organización para tener excelentes trabajadores y que se tiene que capacitar en habilidades blandas.

En esta línea, Quezada (2020) razonó que existe una frecuencia genuinamente enorme entre los factores de habilidades blandas en la inserción laboral; en este sentido, como indica el coeficiente de Nagelkerke, la variedad en la variable de inserción laboral se aclara en un 93,2% por la variedad de los factores de habilidades blandas para la calidad en la institución.

Por otra parte, Palomino (2020) en la calidad servicio y su relación con las habilidades blandas utilizó una visión general como instrumento de información, de manera similar la información adquirida y recopilada fue manejada e investigada utilizando la programación SPSS v.25, como lo indican las inferencias, se confirmaron las cualidades no paramétricas, además en la prueba Rho de Spearman, el resultado para la teoría general fue de 0,873 y $p=0,000<0,05$. Permitiendo concluir la importancia de la calidad de servicio.

En este ambiente, Herrera (2020) Investigación comparativa inequívoca sobre habilidades blandas en expertos de tres organizaciones instructivas de un plan de estudios especializado de la UGEL. Para la investigación se elaboró un instrumento, compuesto por 34 preguntas, en tres componentes de la variable habilidades blandas (metodológicas, participativas, individuales); con respecto a los resultados, se resolvió que existían contrastes entre las habilidades blandas de los expertos de tres establecimientos educativos, a nivel internacional, sin perjuicio de los contrastes en las CEBEs.

Posteriormente, Poquioma y Otoya (2020) en su estudio sobre habilidades y liderazgo en subordinados de la gerencia de recursos humanos razonaron que las habilidades blandas se encargaron de mejorar la iniciativa en los subordinados del Municipio, haciendo crecer a los trabajadores más dedicados y

seguros, permitiéndoles ser trabajadores aptos para funcionar como grupo cumpliendo con el objetivo compartido que se ha planteado la asociación.

Sin duda, Calsina (2020) en su propuesta habilidades blandas y captación de clientes en FOOTLOOSE, se concretó con el objetivo particular 3 de la presente teoría, es decir se demostró que existe la conexión entre las Habilidades Blandas y la Captación de Clientes a través del rubro oferta en Footloose, Los Olivos, 2020, con una relación positiva moderada (0,624).

Brenis (2020) en sus estudios se basó en la confiabilidad y se resolvió utilizando el Coeficiente Alfa de Crombach, resultando en 0.9, demostrando que tiene alta confiabilidad entre los 2 factores de habilidades blandas y calidad de servicio. Además, se recopiló la información de los factores examinados, en ese momento se manejó y diseccionó el coeficiente de relación Rh de Spearman entre los factores con un 0,613; siendo una conexión positiva moderada entre los factores de investigación habilidades blandas y calidad de servicio.

Posteriormente, Benavente (2019) en su tesis sobre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Centro de Servicios al Contribuyente de la SUNAT Puno: La exploración razona que la calidad de la asistencia impacta decididamente en la satisfacción del cliente, la misma que fue aprobada con la satisfacción de la cliente comunicada, calificando como un Centro de consideración que ofrece tipos de asistencia de calidad. Posteriormente, la atención debe ser en la mejora de la naturaleza de la administración y por lo tanto el grado de lealtad de los consumidores.

Posteriormente, Castillo (2019) en su trabajo sobre habilidades blandas y ejecución de la ocupación en el Municipio de Pomahuaca, Jaén: La investigación fue conducida situada por el tipo de exploración correlacional y plan no test. Se trabajó con una población de 44 individuos. Después del ciclo, continuamos diseccionando, descifrando y examinando los resultados, infiriendo que el avance de las habilidades blandas y la ejecución de la ocupación tienen ramificaciones complementarias en el distrito de Pomahuaca, región de Jaén.

Normalmente, Silva (2019) en su teoría sobre las habilidades blandas del compañero de equipo y la confiabilidad del cliente en la Empresa Boticas Perú S.A.C., presumió que existe una enorme conexión y la confiabilidad del cliente,

llegando al coeficiente de relación de Pearson, es decir, una asociación positiva significativa.

Sin duda, Rafael y Ramírez (2019) en su trabajo de investigación calidad de servicio y su relación con la lealtad del consumidor señalan que existe una conexión crítica en el Banco Pichincha-Agencia-Chiclayo y que existe una sólida asociación entre las variables en estudio y a la vez es importante mantener a sus clientes satisfechos y a la vez firmes.

De igual manera, Quiñones (2019) en su investigación calidad de servicio: La investigación fue de 26 preguntas tipo Likert, del modelo SERVQUAL ajustado y aprobado por especialistas, el cual resultó excepcionalmente alto con respecto a su confiabilidad con un valor de 0.956 . Se concluyó que es importante la calidad del servicio en la institución, fundamental para lograr resultados óptimos.

Obviamente, Melchor (2019) La calidad del servicio y la lealtad de los consumidores en el país de entretenimiento JKL Tours Estrellas SAC, La estrategia de aprobación fue por la sustancia y los expertos que vienen sobre relevante en el estudio. Por otra parte, la técnica de calidad inamovible utilizada fue el alfa de Cronbach con un coeficiente alfa más notable de 0,8 denominado "Grande", la medida utilizada para la investigación de la relación fue la Rho de Spearman. El resultado fue que existe una sólida relación positiva con un Rho de Spearman de 0,913

Indiscutiblemente, Ruiz (2019) en su trabajo sobre la conexión entre la ejecución del trabajo y la calidad. Los resultados muestran que existe una importancia impotente entre la ejecución del trabajo de los obreros y la impresión del cliente sobre la naturaleza de la administración de la organización San Lorenzo Asociados ($r = - 0,145$). Por lo tanto, no existe una conexión cierta entre ambos factores de investigación, lo que demuestra que la variable ejecución del trabajo no es determinante para la opinión del cliente.

Seguramente, Pacheco (2018) Publicidad del servicio y calidad de la administración en el Instituto para la Calidad es factible entender que los índices adquiridos del estudio de 92,8% y 91,8% individualmente son directamente correspondientes, abarcando que cuanto más notable es la inclusión en la promoción de la asistencia mayor es la calidad de la ayuda.

Seguramente, Delgado (2018) en el artículo confirma que las asociaciones deben pensar en las habilidades blandas más estimadas y significativas para pedir a sus representantes, la prontitud, la decencia, la simpatía que permite imaginar la perspectiva del cliente y dar disposición, la autoridad y las habilidades relacionales que llega a la familiaridad de trabajar en un grupo. Es importante habilidades blandas en los colaboradores y el trabajo en equipo.

Obviamente, Tito (2016) descubre que las habilidades blandas es lo más difícil de realizar y que fabrican una mejor presentación que su espacio de trabajo. Además, que es superior para las diferentes organizaciones que ofrecen importancia a la instrucción y la mejora de estas habilidades, hace referencia a que es probable que difundir y establecer como una ocurrencia regular las habilidades duras son insuficientes adecuado para aceptar un triunfo. Las asociaciones tienen que centrarse en la contratación de personas con habilidades blandas, lo que supone una ventaja para las organizaciones. En definitiva, el mercado laboral debería apoyar el reclutamiento de individuos con habilidades blandas que permitan cambiar la visualización que debemos llegar a un nivel ideal para que de esta manera se pueda desarrollar el beneficio y los resultados del trabajo que proporcionan para conocer las habilidades blandas y los dispositivos para fomentar estas habilidades blandas.

De esta manera, Calle y Ponte (2019) en el desempeño laboral y calidad de servicio al cliente interior en la organización de vehículos utilizaron la encuesta Adaptada de Nazira calleja, Adaptada de SERVQUAL (Servicio de valor) /ajustada del territorio del Catastro, se razonó que el valor de $\alpha = > 0.05$, donde la relación es enorme con una estima $P = 0,000$ que no es exactamente $\alpha = > 0,05$, por lo que la exploración demostró que existe asociación entre las variables en estudio ,por lo que concluye que si se mejora el desempeño por ende se mejora la calidad de servicio, de esta manera fue factible decidir la interacción de los factores y las mediciones observadas, donde se prescribió ofrecer la preparación e incorporar a todo el personal sin separar el rango, la posición o el intercambio realizado.

Simultáneamente, Zambrano (2019) señala que los talleres sobre liderazgo pedagógico mejorar la calidad de servicio en la organización, en este sentido los

efectos posteriores de la exploración muestran que el uso del taller de autoridad mejora en conjunto la naturaleza de la dirección de la Unidad Educativa los Andes de Guayaquil – Guayas.

Nolazco (2017) para obtener resultados en desempeño laboral y calidad de servicio el investigador señala que los directivos de la institución tienen la responsabilidad de evaluar a los colaboradores en sus competencias y de acuerdo a ello desempeñar sus funciones.

Asimismo. Pachauri y Yadav (2014) describieron las habilidades blandas como inclinaciones de carácter personal, repercutiendo con el lenguaje adecuado, agradabilidad y confianza en diferentes valores. Además, las habilidades blandas deben ser recibidas como un componente típico de la elección en el desempeño de sus funciones en área que trabajan los colaboradores

Tang y Tan (2015) expresaron que la habilidad blanda es imprescindible para el resultado de los objetivos, garantizando que sean viables y competentes. Barron, et al., (2018) mostraron que las habilidades blandas impactan ampliamente en el trabajo de las respectivas áreas que desempeñan dentro de las organizaciones.

Farrington, et al., (2012) establecieron que las habilidades envuelven realidades sobre las perspectivas e inspiraciones de un personaje, por ejemplo, la posibilidad de uno mismo, las creencias que el individuo. El avance de estas habilidades, está dado por la combinación de habilidades sociales como la simpatía, la imaginación, la autoridad, la gran correspondencia con los demás, entre otras, que ayudan a los individuos a interrelacionarse de manera poderosa y correcta. (Toulouse Lautrec, 2018).

En cuanto al aseguramiento de las habilidades blandas, se establece como el potencial para el intercambio y la formación de información. Simultáneamente Lim, Tang y Tan (2013) expresaron que las habilidades blandas abordan una acción social que piensa en el esfuerzo conjunto del área local. Además, Gabriel (2014) sostiene que los individuos necesitan tener estas habilidades blandas para ser eficaces moliendo lejos y a lo largo de la vida cotidiana. La escasez de habilidades blandas puede ser una restricción y puede eventualmente impulsar la impotencia para adquirir y, además, cuidar el trabajo.

Wheeler (2016), pensó que las habilidades blandas dan conocimientos entusiastas que los compañeros de equipo necesitan para crear conciencia, auto-inspiración, compasión y habilidades sociales. Chamorro, Arteché, Bremner, Greven y Furnham (2010, p.221) consideran que es esencial llevar a cabo un conjunto de rasgos, como la capacidad de participar, impartir y abordar cuestiones, frecuentemente aludidas como habilidades no exclusivas o blandas.

Las habilidades blandas se describen teniendo en cuenta que permiten al individuo que las posee actuar de forma más poderosa en las situaciones en las que debe actuar. Para el presente examen se consideraron tres habilidades, las mismas que son vistas como claves en el avance del competente en diseño, las equivalentes son la iniciativa, la inventiva y la simpatía, las mismas que se unen dentro del modelo alentador de Toulouse Thinking, el mismo que propone la capacidad de innovación, el entusiasmo y la oportunidad como las columnas que permiten lograr un aprendizaje satisfactorio, (Toulouse Lautrec, 2018).

La propuesta de Guerra (2019) y Marrero (2018), quienes expresan que el significado de las habilidades blandas se asemeja a las habilidades fundamentales, pero adicionalmente acentúan que es de gran importancia las habilidades blandas para el desarrollo de las competencias.

En tal medida las habilidades blandas tienen en cuenta las capacidades de conocer, identificar y manejar los sentimientos propios y los de los demás, de manera que se suman a una gran concurrencia dentro de una reunión de individuos de manera segura y con deferencia a los contrastes para lograr objetivos compartidos. (Marrero, Mohamed y Xifra, 2018).

Para Goleman (1998), las habilidades blandas, igualmente llamadas carácter, carácter, se conocen actualmente como insight apasionado. este creador las especifica además como las habilidades que pueden lograr lo que el coeficiente intelectual no puede hacer, es decir, permitir que un individuo sea fructífero y se identifiquen con el conocimiento entusiasta.

La Teoría de la Inteligencia Exitosa de Sternberg (2007) sostiene, así, la exploración actual, quien alude que el conocimiento fructífero es normal para los individuos que han progresado a lo largo de la vida cotidiana. Se utiliza para obtener logros significativos y es afirmado por los individuos que los han

obtenido y por otras personas que realmente notan el impulso de conseguirlos adecuadamente, destacando sus perfiles abstractos. El conocimiento efectivo incluye tres puntos de vista: una perspectiva perspicaz, un ángulo imaginativo y un ángulo funcional, siendo seriamente excepcional cuando averigua cómo ajustar cada uno de los tres. Es realmente aplicable ver en qué condiciones deben utilizarse, en lugar de limitarse a mostrarlas. No es realmente una cuestión cuantitativa, sino sólo de ponderación. Las personas con este tipo de habilidades aceptan sus cualidades y carencias e intentan aprovechar las anteriores y compensar las últimas.

Dimensiones de las habilidades blandas.

Liderazgo son roles fundamentales que ocupa el colaborador en la organización, asociándose en cargos formales, aceptando la capacidad de influir, motivar y organizar las acciones para lograr los objetivos (Leithwood, 2009).

Comunicación. En el desarrollo de las habilidades blandas, la comunicación juega un papel protagónico y, de manera particular, para una buena comunicación es importante la escucha activa, que se entiende como la capacidad de escuchar y comprender la información desde la perspectiva del hablante.

El coaching, se otorga en la capacidad de formular preguntas y ofrecer ayuda a los usuarios a través de sus aprendizajes para encaminar nuevos valores y creencias y así lograr el propósito de sus resultados (Sanz, 2012).

El coaching desarrollar estrategias en un proceso de acompañamiento personal y profesional de forma personal, grupal u organizacional, con el propósito de influenciar su talento aumentando su grado de efectividad de tareas y llevando un liderazgo propio (Bayón, 2017, p. 16).

Trabajo en equipo. Son las capacidades que fundamenta los colaboradores por desarrollar un buen trabajo en equipo, tareas en conjunto ya sea de forma individual o institucional, implica además utilizar habilidades de comunicación para favorecer un trabajo en conjunto (Silva, 2016).

La negociación, es la capacidad de lograr resolver las interacciones con los demás ante un camino de éxito (Silva, 2016). Mediante la negociación se manifiesta

un intercambio de información en su participación de expectativas de las partes (Gulliver, 1979, citado por Ormachea, 2011). La negación son las actividades a lo largo de la vida con diferentes acciones realizando a lo largo de la vida (Álvarez, 2018).

Enfoques teóricos de la calidad del servicio. Para Suraman (1985) es un juicio que incluye numerosas cosas, que son el resultado de contrastar suposiciones y supuestos sobre perspectivas identificadas con el cumplimiento y la ejecución de los colaboradores

Por consiguiente, Seto (2004), trae a colación los supuestos con la naturaleza de la administración y su relación, al igual que la impresión de los clientes, ya que es importante para la conceptualización de la naturaleza de las administraciones. Mientras que las suposiciones son expectativas hechas por los clientes sobre la probabilidad de evento durante una interacción inevitable, es importante mostrar que el espacio mundano de avance de los ciclos ejecutados dentro de la naturaleza de la administración debe ser considerado.

González y Acosta, (2009) muestran que las suposiciones de los clientes sobre la asistencia ofrecida deben ser mejoradas para lograr niveles de calidad de ayuda ideales que permitan la utilización de un procedimiento satisfactorio en el examen con diferentes asociaciones. Es crucial que se cumplan los supuestos de los clientes ya que esto hará que se mantengan firmes, y que necesiten volver constantemente por la forma en que son atendidos y por la calidad y calidez de las administraciones dadas.

Dimensiones de la calidad de servicio

Elementos tangibles, para la Real Academia Española de latín *tangibilis*; adj, "Eso se puede tocar". Para la escala SERVQUAL, indican los elementos de apoyo como las instalaciones físicas, equipos, colaboradores y los materiales de comunicación, elementos observables para el usuario.

Fiabilidad, entendida como la confianza para ejecutar un servicio ofrecido según lo pactado con el cliente. Fiabilidad Implica el cumplimiento de lo acordado en su momento para brindar el servicio prometido, de manera confiable y eficiente. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Capacidad de respuesta. Es la disponibilidad de los trabajadores para brindar ayuda con un servicio rápido, y de forma eficaz (Castillo, 2005, p. 22). Compromiso emitido por los colaboradores al brindar o brindar servicios de manera comprometida con los clientes. Zeithaml (1988)

Empatía. Caracterizada por las emociones con los demás siendo competente emocional, una atención personalizada de los trabajadores hacia la organización, poniéndose en lugar del usuario en comprender, pensar y analizar los puntos para mejorar las relaciones interpersonales.

Seguridad. Son los conocimientos y habilidades que tiene el colaborador para atender a los clientes con cortesía y sus habilidades para inspirar confianza y valor. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

La confiabilidad en una organización es hacer un producto o realizar un servicio sin fallas, evitando los riesgos inherentes (Farfán, 2007, p11). Refiriéndose al orden y limpieza de las instalaciones y equipos utilizados para brindar el servicio. También se refiere a la apariencia de los empleados, ya que la forma de vestir de los empleados da mucho que decir. Zeithaml (1988).

III. METODOLOGÍA

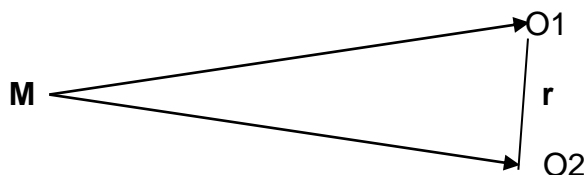
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El análisis fue esencial, ya que se ha tratado de dar respuesta a una cuestión hipotética, en la investigación de datos sólidos para seguir ampliando la información (Hernández et al., 2014), con respecto a la conexión entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Diseño de investigación

El presente examen utilizó el plan correlacional no test, retratado por el no control de los factores, descubriendo las conexiones que se dan entre ellos, en un momento dado (Hernández y Mendoza, 2018). Ha sido correlacional, en razón de que se resolvió el nivel de asociación que existe entre dos factores Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, en un clima específico de la manera que se reconoce en el cuadro adjunto:



Dónde:

M: Muestra

O1: Observación 1

O2: Observación 2

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

En la medida de la exploración actual, las habilidades blandas como indica Bottcher (2016) expresó que las particularidades de las habilidades blandas

comprenden un montón de habilidades psicológicas claves y valiosas para dominar y deben ser capaces de tener una exposición fructífera, así mismo las habilidades son llamadas de otra manera realizando que cómo será generalmente. "Estas habilidades tienen características y establecen asociaciones relacionales con otros". (p.56).

Esencialmente, la variable de examen fue operacionalizada por razón de las medidas de acompañamiento: Liderazgo, correspondencia, instrucción, colaboración y disposición; que han sido relevadas a partir de la ejecución del instrumento de comparación. Asimismo, la naturaleza de la administración como indican, Ibarra, y Casas. (2015). llaman la atención sobre el hecho de que la naturaleza de una asistencia es la elección crítica en la que se deciden los objetivos vitales para cualquier organización que desee permanecer en el mercado degollado. La principal justificación para decidirse por una elección decente es que es un factor que hace avanzar la productividad y reporta menores costes, un mantenimiento más destacado de los recursos humanos y una satisfacción sorprendentemente más notable. La naturaleza de la ayuda permite cambiar de acuerdo con la oferta de tipos de asistencia de embellecimiento a las necesidades y solicitudes de los individuos invertidos.

Igualmente, esta variable se operacionalizó en base a las mediciones que la acompañan: Componentes tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad compasiva y fiabilidad que fueron evaluados a partir de la ejecución del instrumento importante. De igual manera, se pensó en los indicadores que permiten valorar las características de los factores de manera mundial según lo indicado por las mediciones de comparación (UCV, 2020). Se utilizó la escala ordinal. La Operacionalización de los factores se considera en el entramado inalienable registrado en las extensiones.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 40 obreros, la cual fue resuelta por los modelos de incorporación que caracterizaron a los calificados, individuos que trabajan en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, cuyas

particularidades son las siguientes: Hombres y damas. Sus edades oscilan entre los 24 y 60 años de edad. Nivel de tutoría: secundaria y educación superior.

Simultáneamente, se consideraron los modelos de evasión que se identifican con la circunstancia de que la población no tiene y que entrega su exención de la investigación (Universidad César Vallejo, 2020), que para esta situación se compara con los mayores de 60 años, los menores de 24 años y los individuos con formación optativa fragmentada; siendo que, la unidad de examen será dispuesta por individuos que trabajan en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Sánchez et al. (2018), la estrategia comprende un conjunto de métodos y decisiones que se organizan para indicar el vínculo con la motivación del examen. El panorama general fue el método utilizado, que se sumó a la adquisición de información genuina sobre la población de la investigación, para evaluar intensamente la importancia del tema examinado.

El sondeo fue el instrumento utilizado para la recopilación de información, compuesto por una red de cosas en torno a los factores del examen (Hernández y Mendoza, 2018). Se obtuvieron datos extraordinarios y enormes. La encuesta muestra inteligibilidad, pertinencia y consistencia con el tema y las especulaciones presentadas. La legitimación del contenido fue realizada por especialistas, quienes indicaron la claridad, significación y pertinencia de las cosas (Sánchez, et. al., 2018). Estos establecen cosas que diseñan la encuesta que se propuso dependiente de los punteros. Intervinieron cinco dictámenes con certificado de experto o doctorado, cuya valoración dio similitud relativa (Hernández y Mendoza, 2018). La confiabilidad del cuestionario, se llevó a cabo a través del Alfa de Cronbach, la variable habilidades blandas es de 0.90 y de la calidad de servicio 0.96, llegando a un valor de confiabilidad muy buena (Cronbach, 1951)

3.5. Procedimientos

La aprobación de fondo del instrumento fue completada por especialistas en la materia para, en esta línea, realizar la correspondiente prueba piloto y decidir su fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Todo ello para realizar adecuadamente el instrumento en el trabajo de campo.

Se mencionó la aprobación de la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador, para abordar la investigación con la colaboración de los colegas. Poco tiempo después, se estableció contacto con las personas de la reunión de examen para situarlas en relación con el asunto. Se mencionó su ayuda a lo largo del tiempo importante para el uso de la encuesta, que comprendía hasta unos catorce días. Se optó por realizar el instrumento en línea mediante componentes explícitos. A continuación, la información se codificó y se registró en el SPSS para el examen comparativo.

3.6. Método de análisis de datos

Se construyó un conjunto de datos, a partir del cual se codificaron los niveles y rangos según la escala predeterminada. Tras examinar la información, se entregaron informes medibles utilizando Excel y el programa SPSS. Para la representación de la traducción atractiva de los datos, se utilizó la tabla de recurrencia. Se utilizó la media numérica y la desviación estándar, así como el coeficiente de inconstancia. Para la investigación correlacional y la comprobación de la teoría, se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman (Rho).

3.7. Aspectos éticos

En el examen, se consideraron las procedencias de los miembros, guardando en secreto la información individual. Comparable a la utilización de los datos, se confiaron las fuentes, referenciándolas y remitiéndolas según las normas de la APA, por razones que se desconocen se cometieron falsas informaciones, sustancialmente menos controladas. Se consideró el origen de las investigaciones, alejándose de la falsificación, considerando la disposición de la Universidad César Vallejo al respecto, en cuyo caso, independientemente de que

el especialista dependerá de las normas de la moral para que se realicen movimientos reformativos, si lo expresado en el examen es el resultado de una multiplicación irreal. Los estándares de la bioética (valor, no perniciosidad, independencia y equidad) fueron conformados.

IV.RESULTADOS

Objetivo general.

Tabla 1

Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Habilidades blandas*Calidad de servicio						
			Calidad de servicio			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Habilidades blandas	Malo	Recuento	15	1	0	16
		% del total	37,5%	2,5%	0,0%	40,0%
	Regular	Recuento	1	12	0	13
		% del total	2,5%	30,0%	0,0%	32,5%
	Bueno	Recuento	0	4	7	11
		% del total	0,0%	10,0%	17,5%	27,5%
Total		Recuento	16	17	7	40
		% del total	40,0%	42,5%	17,5%	100,0%

Nota: *Elaboración propia*

En la tabla 1. Se observan las respuestas en relación al nivel de habilidades blandas y el nivel de calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, destaca que de 16 casos presentados en que los encuestados calificaron de “malo” el nivel de habilidades blandas, a la vez calificaron también de “malo” la calidad de servicio, lo que resulta en un 37.5% de coincidencia de las respuestas en esa categoría; de igual manera de 13 respuestas calificadas como “regular” en el nivel de habilidades blandas, calificaron también de “regular” la calidad de servicio, coincidiendo el 30% de casos marcados en la misma categoría y finalmente de un total de 11 respuestas calificadas como “bueno” en el nivel de habilidades blandas, calificaron también de “bueno” la calidad de servicio resultando un 17,5% de coincidencia las respuestas de dicha categoría. Dichos resultados coincidentes parecen mostrar una asociación entre las dimensiones y variables, pues es en gran porcentaje de coincidencia las calificaciones sean positivas o negativas en ambas dimensiones analizadas, sin embargo, dicho análisis descriptivo no es suficiente para demostrar una asociación, es necesaria realizar una prueba estadística inferencial

Objetivo 01. Identificar la relación entre el liderazgo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Tabla 2

Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre liderazgo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021

			Calidad de servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Liderazgo	Malo	Recuento	12	7	0	19
		% del total	30,0%	17,5%	0,0%	47,5%
	Regular	Recuento	4	6	0	10
		% del total	10,0%	15,0%	0,0%	25,0%
	Bueno	Recuento	0	4	7	11
		% del total	0,0%	10,0%	17,5%	27,5%
Total	Recuento	16	17	7	40	
	% del total	40,0%	42,5%	17,5%	100,0%	

Nota: Elaboración propia

En la tabla 2. Se observan los casos correspondientes a las respuestas en relación a la dimensión liderazgo y la calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, se resalta que de 19 casos en que los encuestados calificaron de “malo” el liderazgo de sus habilidades blandas, calificaron también de “malo” la calidad de servicio, lo que resulta en un 30% de coincidencia de las respuestas en dicha categoría; de similar manera de 11 respuestas calificadas como “bueno” en la apreciación del liderazgo, calificaron también de “bueno” la calidad de servicio, coincidieron el 17,5% de casos marcados en la misma categoría. Por último, que un total de 10 respuestas calificadas como “regular” en su liderazgo, calificaron también de “regular” la calidad de servicio resultando un 15% de coincidencia las respuestas de dicha categoría.

Objetivo 2. Identificar la relación entre la comunicación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Tabla 3

Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre comunicación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021

				Calidad de servicio			Total
				Malo	Regular	Bueno	
Comunicación	Malo	Recuento	15	11	0	26	
		% del total	37,5%	27,5%	0,0%	65,0%	
	Regular	Recuento	1	1	0	2	
		% del total	2,5%	2,5%	0,0%	5,0%	
	Bueno	Recuento	0	5	7	12	
		% del total	0,0%	12,5%	17,5%	30,0%	
Total	Recuento	16	17	7	40		
	% del total	40,0%	42,5%	17,5%	100,0%		

Nota: Elaboración propia

En la tabla 3. Se observan las respuestas en relación a la dimensión comunicación y la calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, recalca que de los 26 encuestados calificaron de “malo” la comunicación, a la vez calificaron también de “malo” la calidad de servicio, lo que resulta en un 37.5% de coincidencia de las respuestas en esa categoría; de igual manera de las 12 respuestas calificadas como “bueno” la comunicación, calificaron también de “bueno” la calidad de servicio, coincidiendo el 17.5% de casos marcados en la misma categoría y finalmente de un total de 2 respuestas calificadas como “regular” en el nivel de habilidades blandas, calificaron también de “bueno” la calidad de servicio resultando un 2,5% de coincidencia las respuestas de dicha categoría.

Objetivo 3. Identificar la relación entre Coaching y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Tabla 4

Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre Coaching y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021

			Coaching*Calidad de servicio			Total
			Calidad de servicio			
			Malo	Regular	Bueno	
Coaching	Malo	Recuento	15	11	0	26
		% del total	37,5%	27,5%	0,0%	65,0%
	Regular	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,5%	2,5%	0,0%	5,0%
	Bueno	Recuento	0	5	7	12
		% del total	0,0%	12,5%	17,5%	30,0%
Total		Recuento	16	17	7	40
		% del total	40,0%	42,5%	17,5%	100,0%

Nota: Elaboración propia

En la tabla 4. Se observan las respuestas en relación a la dimensión comunicación y la calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, recalca que de los 26 encuestados calificaron de “malo” el nivel de Coaching, a la vez calificaron también de “malo” la calidad de servicio, lo que resulta en un 37.5% de coincidencia de las respuestas en esa categoría; de igual manera de las 12 respuestas calificadas como “bueno” el nivel de coaching, calificaron también de “bueno” la calidad de servicio, coincidiendo el 17.5% de casos marcados en la misma categoría y por último de un total de 2 respuestas calificadas como “regular” el nivel de Coaching, calificando también de “bueno” la calidad de servicio resultando un 2,5% de coincidencia las respuestas de dicha categoría.

Objetivo 4. Identificar la relación entre el trabajo en equipo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo

Tabla 5

Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre trabajo en equipo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021

			Calidad de servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Trabajo en equipo	Malo	Recuento	16	2	0	18
		% del total	40,0%	5,0%	0,0%	45,0%
	Regular	Recuento	0	15	4	19
		% del total	0,0%	37,5%	10,0%	47,5%
	Bueno	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	7,5%	7,5%
Total	Recuento	16	17	7	40	
	% del total	40,0%	42,5%	17,5%	100,0%	

Nota: Elaboración propia

En la tabla 5. Se observan las respuestas en relación a la dimensión trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, destaca que de los 19 casos encuestados calificaron de “regular” el trabajo en equipo, a su vez calificaron también de “regular” la calidad de servicio, resultando en un 37.5% de coincidencia de las respuestas en esa categoría; de igual manera de las 18 casos calificadas como “malo” el trabajo en equipo repercutiendo la calidad de servicio, coincidiendo el 40% de casos marcados en la misma categoría y por último de un total de 3 respuestas, calificaron como “bueno” el trabajo en equipo y calificando también de “bueno” la calidad de servicio resultando un 7,5% de coincidencia las respuestas de dicha categoría.

Objetivo 5. Identificar la relación entre la negociación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021

Tabla 6

Análisis de la distribución de frecuencias bidimensional entre negociación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021

			Calidad de servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Negociación	Malo	Recuento	16	11	0	27
		% del total	40,0%	27,5%	0,0%	67,5%
	Regular	Recuento	0	5	4	9
		% del total	0,0%	12,5%	10,0%	22,5%
	Bueno	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	2,5%	7,5%	10,0%
Total	Recuento	16	17	7	40	
	% del total	40,0%	42,5%	17,5%	100,0%	

Nota: Elaboración propia

En la tabla 6. Se observan las respuestas en relación a la dimensión negociación y la calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, resalta que de los 27 encuestados calificaron de “malo” el nivel de negociación, así mismo calificaron también de “malo” la calidad de servicio, resultando en un 40% de coincidencia de las respuestas en esa categoría; de igual manera de los 9 casos califico como “regular” el nivel de negociación repercutiendo la calidad de servicio, coincidiendo el 12,5% de casos marcados en la misma categoría y finalmente de un total de 4 respuestas, calificaron como “bueno” el nivel de negociación y calificando también de “bueno” la calidad de servicio resultando un 7,5% de coincidencia las respuestas de dicha categoría.

Contrastación de hipótesis

Tabla 7

Prueba de normalidad del nivel de habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,256	40	,000	,787	40	,000
Calidad de servicio	,255	40	,000	,793	40	,000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Durante el análisis de los datos, se observó que en la mayoría de los casos se obtuvieron valores de p (sig.) Por debajo de 0.05. Esto indica que los datos no coinciden con el estándar de la curva de distribución. Por lo tanto, para probar la hipótesis, usaremos las estadísticas Rho paramétricas de Spearman para examinar cómo el nivel de habilidades blandas afecta la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021

Hipótesis general

Hi: Si existe relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Ho: No existe relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Tabla 1. Correlación entre habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	,897**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

Los datos obtenidos en la tabla 8 muestran datos de correlación realizando un análisis mediante una prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, dio como resultado un coeficiente de correlación de 0.897, la cual se puede descifrar como una correlación positiva alta; además se obtuvo una significancia de 0.000 el mismo que es menor a la sig. de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la variable, logrando deducir que existe relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Hipótesis específica 1

Hi: Si existe relación significativa entre liderazgo y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Ho: No existe relación significativa entre liderazgo y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Tabla 2. Correlación entre liderazgo y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,665**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

Los datos obtenidos en la tabla 9 muestran datos de correlación realizando un análisis mediante una prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, dio como resultado un coeficiente de correlación de 0.665, la cual se puede descifrar como una correlación positiva moderada; además se obtuvo una significancia de 0.000 el mismo que es menor a la sig. de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la variable, logrando deducir que existe relación significativa entre liderazgo y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Hipótesis específica 2

Hi: Si existe relación significativa entre comunicación y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Ho: No existe relación significativa entre comunicación y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Tabla 3.

Correlación entre comunicación y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	de ,678**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

Los datos obtenidos en la tabla 10 muestran datos de correlación realizando un análisis mediante una prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, dio como resultado un coeficiente de correlación de 0.678, la cual se puede descifrar como una correlación positiva moderada; además se obtuvo una significancia de 0.000 el mismo que es menor a la sig. de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la variable, logrando deducir que existe relación significativa entre comunicación y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Hipótesis específica 3

Hi: Si existe relación significativa entre Coaching y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Ho: No existe relación significativa entre Coaching y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Tabla 4

Correlación entre Coaching y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coaching	de
	Coeficiente de correlación	,678**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

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

Los datos obtenidos en la tabla 11 muestran datos de correlación realizando un análisis mediante una prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, dio como resultado un coeficiente de correlación de 0.678, la cual se puede descifrar como una correlación positiva moderada; además se obtuvo una significancia de 0.000 el mismo que es menor a la sig. de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la variable, logrando deducir que existe relación significativa entre Coaching y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Hipótesis específica 4

Hi: Si existe relación significativa entre trabajo en equipo y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Ho: No existe relación significativa entre trabajo en equipo y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Tabla 5

Correlación entre trabajo en equipo y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	
	Coeficiente de correlación	,891**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

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

Los datos obtenidos en la tabla 12 muestran datos de correlación realizando un análisis mediante una prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, dio como resultado un coeficiente de correlación de 0.891, la cual se puede descifrar como una correlación positiva moderada; además se obtuvo una significancia de 0.000 el mismo que es menor a la sig. de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la variable, logrando deducir que existe relación significativa entre trabajo en equipo y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Hipótesis específica 5

Hi: Si existe relación significativa entre negociación y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Ho: No existe relación significativa entre negociación y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

Tabla 6

Correlación entre negociación y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Negociación	Coeficiente de correlación	,717**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

Los datos obtenidos en la tabla 13 muestran datos de correlación realizando un análisis mediante una prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, dio como resultado un coeficiente de correlación de 0.717, la cual se puede descifrar como una correlación positiva moderada; además se obtuvo una significancia de 0.000 el mismo que es menor a la sig. de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la variable, logrando deducir que existe relación significativa entre negociación y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.

V.DISCUSIÓN

Se determinó el objetivo general donde el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, a través de las tablas dinámicas destaca que de 16 casos presentados en que los encuestados calificaron de “malo” el nivel de habilidades blandas, a la vez calificaron también de “malo” la calidad de servicio, lo que resulta en un 37.5% de coincidencia de las respuestas en esa categoría; de igual manera de 13 respuestas calificadas como “regular” en el nivel de habilidades blandas, calificaron también de “regular” la calidad de servicio, coincidiendo el 30% de casos marcados en la misma categoría y finalmente de un total de 11 respuestas calificados como “bueno” en el nivel de habilidades blandas, calificaron también de “bueno” la calidad de servicio resultando un 17,5% de coincidencia las respuestas de dicha categoría. Por lo que categóricamente en sus niveles de percepción la mayoría se encuentra en el nivel malo, además se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,897; siendo una problemática de alto grado y se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es muy significativa por lo tanto si existe dicha relación entre las variables.

En este escenario, Brenis (2020), demostrando que tiene alta confiabilidad entre los 2 factores de habilidades blandas y calidad de servicio, en ese momento se manejó y diseccionó el coeficiente de relación Rh de Spearman entre los factores con un 0,613; siendo una conexión positiva moderada entre los factores de investigación habilidades blandas y calidad de servicio.

Por lo tanto, las habilidades blandas se identifican con la perspicacia entusiasta o la capacidad de conocer y manejar los sentimientos propios y los de los demás, de manera que se suman a una gran concurrencia dentro de una reunión de individuos de manera segura y con deferencia a los contrastes para lograr objetivos compartidos. (Marrero, Mohamed y Xifra, 2018).

Asimismo, la teoría de Tito (2016) aporta a la discusión de resultados, las habilidades blandas es lo más difícil de realizar y que fabrican una mejor presentación que su espacio de trabajo. Además, que es superior para las diferentes organizaciones que ofrecen importancia a la instrucción y la mejora de estas habilidades.

También al identificar la relación entre el liderazgo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, se resalta que de 19 casos en que los encuestados calificaron de “malo” el liderazgo de sus habilidades blandas, calificaron también de “malo” la calidad de servicio, lo que resulta en un 30% de coincidencia de las respuestas en dicha categoría; de similar manera de 11 respuestas calificadas como “bueno” en la apreciación del liderazgo, calificaron también de “bueno” la calidad de servicio, coincidieron el 17,5% de casos marcados en la misma categoría. Por último, que un total de 10 respuestas calificadas como “regular” en su liderazgo, calificaron también de “regular” la calidad de servicio resultando un 15% de coincidencia las respuestas de dicha categoría. Por lo que categóricamente en sus niveles de percepción la mayoría se encuentra en el nivel malo, además se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,665; siendo una moderada problemática en las variables, existiendo una problemática moderado grado, se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es muy significativa por lo tanto si existe dicha relación entre las variables, además se contrastó con la investigación con un trabajo similar del autor Rafael y Ramírez (2019) en su trabajo de investigación calidad de servicio y su relación con la lealtad del consumidor señalan que existe una conexión crítica entre la calidad de servicio y la lealtad del consumidor en el Banco Pichincha-Agencia-Chiclayo y que existe una sólida asociación entre las variables en estudio y a la vez es importante mantener a sus clientes satisfechos y a la vez firmes.

Así mismo al identificar la relación entre la comunicación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, se observan las respuestas en relación a la dimensión comunicación y la calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, recalca que de los 26 encuestados calificaron de “malo” la comunicación, a la vez calificaron también de “malo” la

calidad de servicio, lo que resulta en un 37.5% de coincidencia de las respuestas en esa categoría; de igual manera de las 12 respuestas calificadas como “bueno” la comunicación, calificaron también de “bueno” la calidad de servicio, coincidiendo el 17.5% de casos marcados en la misma categoría y finalmente de un total de 2 respuestas calificadas como “regular” en el nivel de habilidades blandas, calificaron también de “bueno” la calidad de servicio resultando un 2,5% de coincidencia las respuestas de dicha categoría. Por lo que categóricamente en sus niveles de percepción la mayoría se encuentra en el nivel malo, además se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,678; existiendo una problemática de grado moderado, se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es muy significativa por lo tanto si existe dicha relación entre las variables.

El análisis de, Ruiz (2019), en su trabajo sobre la calidad de servicio, los resultados muestran que existe una importancia entre la calidad de servicio y la ejecución del trabajo de los obreros y la impresión del cliente sobre la naturaleza de la administración de la organización San Lorenzo Asociados ($r = - 0,145$). Por lo tanto, no existe una conexión cierta entre ambos factores de investigación, lo que demuestra que la variable ejecución del trabajo no es determinante para la opinión del cliente sobre la calidad de la administración de la organización.

Los enfoques teóricos de González y Acosta, (2009) aportan a la discusión de resultados porque muestran que las suposiciones de los clientes sobre la asistencia ofrecida deben ser mejoradas para lograr niveles de calidad de ayuda ideales que permitan la utilización de un procedimiento satisfactorio en el examen con diferentes asociaciones. Es crucial que se cumplan los supuestos de los clientes ya que esto hará que se mantengan firmes, y que necesiten volver constantemente por la forma en que son atendidos y por la calidad y calidez de las administraciones dadas. Medidas de la calidad de la administración. Componentes inconfundibles Tangible, según indica la Real Academia Española, proviene del latín tangibilis; adj, "Que se puede contactar". Para la escala SERVQUAL, los componentes inconfundibles aluden a las oficinas reales, el hardware, el profesorado y el material de correspondencia. En definitiva, cada uno de los componentes reales que el cliente ve en las oficinas.

Al identificar la relación entre Coaching y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, se observan las respuestas en relación a la dimensión comunicación y la calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, recalca que de los 26 encuestados calificaron de “malo” el nivel de Coaching, a la vez calificaron también de “malo” la calidad de servicio, lo que resulta en un 37.5% de coincidencia de las respuestas en esa categoría; de igual manera de las 12 respuestas calificadas como “bueno” el nivel de coaching, calificaron también de “bueno” la calidad de servicio, coincidiendo el 17.5% de casos marcados en la misma categoría y por último de un total de 2 respuestas calificadas como “regular” el nivel de Coaching, calificando también de “bueno” la calidad de servicio resultando un 2,5% de coincidencia las respuestas de dicha categoría. Por lo que categóricamente en sus niveles de percepción la mayoría se encuentra en el nivel regular, además se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,678; existiendo una problemática de moderado grado, se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es muy significativa por lo tanto si existe dicha relación entre las variables, además se contrastó con la investigación con un trabajo similar del autor

Al identificar la relación entre el trabajo en equipo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo se observan las respuestas en relación a la dimensión trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, destaca que de los 19 casos encuestados calificaron de “regular” el trabajo en equipo, a su vez calificaron también de “regular” la calidad de servicio, resultando en un 37.5% de coincidencia de las respuestas en esa categoría; de igual manera de las 18 casos calificadas como “malo” el trabajo en equipo repercutiendo la calidad de servicio, coincidiendo el 40% de casos marcados en la misma categoría y por último de un total de 3 respuestas, calificaron como “bueno” el trabajo en equipo y calificando también de “bueno” la calidad de servicio resultando un 7,5% de coincidencia las respuestas de dicha categoría. Por lo que categóricamente en sus niveles de percepción la mayoría se encuentra en el nivel regular, además se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,891; existiendo una problemática de alto

grado, se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es muy significativa por lo tanto si existe dicha relación entre las variables

Además se contrastó con la investigación con un trabajo similar del autor Palomino (2020) en la calidad de servicio y su relación con las habilidades blandas utilizó una visión general como instrumento de información, de manera similar la información adquirida y recopilada fue manejada e investigada utilizando la programación SPSS v.25, como lo indican las inferencias, se confirmaron las cualidades no paramétricas, además en la prueba Rho de Spearman, el resultado para la teoría general fue de 0,873 y $p = 0,000 < 0,05$. Permitiendo concluir la importancia de la calidad de servicio con las habilidades blandas en la institución desarrollada. En definitiva, el mercado laboral debería apoyar el reclutamiento de individuos con habilidades blandas que permitan cambiar la visualización que debemos llegar a un nivel ideal para que de esta manera se pueda desarrollar el beneficio y los resultados del trabajo que proporcionan para conocer las habilidades blandas y los dispositivos para fomentar estas habilidades blandas.

Por último al identificar la relación entre la negociación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, se observan las respuestas en relación a la dimensión negociación y la calidad de servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, resalta que de los 27 encuestados calificaron de "malo" el nivel de negociación, así mismo calificaron también de "malo" la calidad de servicio, resultando en un 40% de coincidencia de las respuestas en esa categoría; de igual manera de los 9 casos califico como "regular" el nivel de negociación repercutiendo la calidad de servicio, coincidiendo el 12,5% de casos marcados en la misma categoría y finalmente de un total de 4 respuestas, calificaron como "bueno" el nivel de negociación y calificando también de "bueno" la calidad de servicio resultando un 7,5% de coincidencia las respuestas de dicha categoría. Por lo que categóricamente en sus niveles de percepción la mayoría se encuentra en el nivel malo, además se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,717; existiendo una problemática de alto grado, se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es muy significativa por lo

tanto si existe dicha relación entre las variables, además se contrastó con la investigación con un trabajo similar del autor Quezada (2020) sobre habilidades blandas en la inserción laboral de los egresados del IESTP, razonó que existe una frecuencia genuinamente enorme entre los factores licenciatura y habilidades blandas y la inserción laboral; en este sentido, como indica el coeficiente de Nagelkerke, la variedad en la variable de inserción laboral se aclara en un 93,2% por la variedad de los factores licenciatura y habilidades blandas.

VI.CONCLUSIONES

Se identificó la relación entre el liderazgo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,665; siendo una correlación moderada, se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,01$, por lo tanto, si existe dicha relación entre las variables.

Se identificó la relación entre la comunicación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,678; siendo una correlación moderada, se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,01$, por lo tanto, si existe dicha relación entre las variables.

Se identificó la relación entre Coaching y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 202, se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,678; siendo una correlación moderada en las variables, se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,01$, por lo tanto, si existe dicha relación entre las variables.

Se identificó la relación entre el trabajo en equipo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,891; siendo una correlación alta en las variables, se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,01$ por lo tanto si existe dicha relación entre las variables.

Se identificó la relación entre la negociación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021, se realizó la correlación Rh de Spearman la entre las variables con un 0,717; siendo una correlación alta en las variables, se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,01$ por lo tanto si existe dicha relación entre las variables.

VII.RECOMENDACIONES

Se sugiere al presidente del Gobierno Parroquial de Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador implementar políticas en las distintas instalaciones de la parroquia para poder capacitar en sus habilidades blandas y ofrecer una buena calidad de servicio indicando un adecuado nivel para su beneficio.

Se sugiere persuadir a las autoridades para desarrollar mejores alianzas estratégicas con las organizaciones académicas y así brindar un soporte emocional y generar ventajas competitivas.

Se sugiere invitar a las autoridades en promover las prácticas de sus normas institucionales para que a través de ellas mejore sus habilidades blandas y aumente la calidad de servicio en diferentes áreas de desarrollo de la organización.

REFERENCIAS

- Benavente, J. C. J.(2019) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT Puno:*
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12172>.
- Brenis , R. M.(2020) *Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo:*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/54169>.
- Bottcher, N. (2016). *¿What are soft skills and why are they so demanded?. Journal of Technology and Science Education, vol. 7. Omnia Science.*
- Calle, J. P. y Ponte, N. Y.(2019) *Desempeño laboral y calidad de servicio del cliente interno en la empresa de transportes El Caipo, Trujillo:*
<http://repositorio.upd.edu.pe/handle/UPD/161>.
- Calsina , A. B.(2020) *Habilidades blandas y captación de clientes en FOOTLOOSE, Los Olivos:* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52942>.
- Castillo, L. J. (2019) *Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén:*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46170>.
- Chamorro, T., Arteche, A., Bremner, A. J., Greven, C., & Furnham, A. (2010). *Soft skills in higher education: importance and improvement ratings as a function of individual differences and academic performance. Educational Psychology, 30(2), 221-241.:*
https://scihub.tw/https://www.researchgate.net/publication/224765460_Soft_
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of test. Psychometrika; 16, 297-334. Recuperado de*
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF02310555>
- Delgado, A. (2018). *Las nuevas habilidades que exigen las empresas. Emprendedores.*
<https://www.emprendedores.es/gestion/a76785/habilidades-blandas-durasempresa/>

- Donabedian A. (1966). *Evaluating the quality of medical care*. *Milbank Memorial Fund Q*;44,166-206. Doi: 10.2307 / 3348969 .
- Donabedian A. (2005). *Evaluating the quality of medical care*. *The Milbank Quaterly*;83(4), 691–729. Doi: 10.1111 / j.1468-0009.2005.00397.x.
- Echevarria, G. E. (2020) *Habilidades blandas y desempeño de los docentes de la Universidad César Vallejo*: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46591>.
- Farrington, C., Roderick, M., Allensworth, E., Nagaoka, J., Seneca Keyes, T., Johnson, D., and Beechum, N. (2012). *Teaching adolescents to become learners: the role of noncognitive factors in shaping school performance*. Chicago, IL: University of Chicago, U Chicago Consortium on School Research. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/>.
- Gabriel, P. (2014). *13 human qualities you must have to succeed in work and life*. : <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2014/09/13-human-qualities-you-must-have-to-succeed-in-work-and-life.php>
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional*. New York. Estados Unidos: Editorial Kairos.
- Goleman, D. (1998). *Workingwith emotional intelligence*. Barcelona, España: Editorial Kairos SA.
- Goleman, D. (1999). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós S.A.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós
- García, B. (2018). *Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o “blandas”: aproximaciones a su evaluación*. *Revista Digital Universitaria (RDU)*, 19(6), 1-17.
- Hanefeld, J., Powell-Jackson, T. & Balabanova, D. (2017). *Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity*. *Bulletin of the World Health Organization*; 95, 368-374. DOI: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.179309>.
- Herrera, L.A. (2020) *Estudio descriptivo comparativo acerca de las habilidades blandas en los profesionales de tres instituciones educativas de educación*

- especial de la UGEL 06 de Ate: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53917>.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Kazeem, B. (2017). *The effect of soft skills and training methodology on employee performance*. *European Journal of Training and Development*, 41(4), 1-18.
- Ibarra, & Casas. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel. Sonora*
- Quezada , S. (2020) *El licenciamiento y las habilidades blandas en la inserción laboral de los egresados de los IESTP de la región La Libertad*: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46865>.
- Lim, K., Tang, K. y Tan, S. (2013) *Building rapport with pupils to enhance teaching: Implications from observing three primary excellent teachers*. *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*, 21 (3) (2013); 1009-1022. : <http://www.pertanika.upm.edu.my/Pertanika%20PAPERS/JSSH%20Vol.%2>
- Guerra (2019). (Revista indexada). *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios*. Corporación Universitaria Minuto de Dios - Bogotá – Colombia.
- Marrero, (2018). (Revista indexada). *Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario*. *Revista científica Ecociencia*. ISSN: 1390-9320, Edición Especial, diciembre 2018
- .Martínez, F. (2019). *La evaluación de la calidad de los sistemas educativos: la propuesta de un modelo, en Avances y desafíos en la evaluación educativa*. Madrid: Santillana.
- Melchor , M. R. (2019) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el recreo campestre JKL Tours Estrellas SAC, Miraflores-Sapallanga*: <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/29>.

- Nolazco , L. M.(2017) *El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco.*
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/1645>.
- Ortega, T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas.*
 Banco de Desarrollo de América Latina. <http://repositorio.minedu.gob.pe/>.
- Pacheco , Y. D. P. (2018) *Marketing de servicios y calidad de servicio en el Instituto para la Calidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú, San Miguel:* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39700>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). *A conceptual modelo of service quality and its implications for future research.* *Journal of marketinh* , 41-50.
- Palomino, L. (2020) *Gestión administrativa y su relación con las habilidades blandas en docentes de la IE N°168 APJ, Ugel 05:*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40629>.
- Pachauri, D. y Yadav, A. (2014) *Importance of soft skills in teacher education program International.* *Journal of Educational Research and Technology*, 5 (2014), 22-25. : <http://soeagra.com/ijert/ijertmarch2014/5>.
- Poquioma , M. B. y Otoyá , C. N.(2020) *Habilidades blandas para mejorar el liderazgo transformacional en subordinados de la gerencia de recursos humanos de la Municipalidad de Chiclayo:*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47390>.
- Quiñones , L. G.(2019) *Calidad de servicio de consulta externa en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central:*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39242>.
- Rafael , A. R.y Ramirez , A. M.(2019) *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco Pichincha-agencia-Chiclayo.*
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5050>.

- Ruiz , W. M.(2019) *Relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa San Lorenzo Asociados S.R.L.*: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/901>.
- Salazar, W y Cabrera. (2016) *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*: . *Revista Industrial Data* 19(2): 13-20 (2016) doi: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>. ISSN: 1560-9146 (Impreso) / ISSN: 1810-9993 (Electrónico).
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnología y humanista*. Edit. Universidad Ricardo Palma. Perú
- Sanz, M. (2012). *what is coaching? its origins, definition, different methodologies and basic principles of action of a coach*. *Ciencias. Revista de investigación*. Universidad Autónoma de Bellaterra. Valencia, España.
- Silva , N.(2019) *Habilidades blandas del colaborador y fidelización del cliente en la Corporación Boticas Perú S.A.C., Los Olivos*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42970>.
- Silva, J.J. (2016). *Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara, Arequipa*. Tesis. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.
- Sotelo ,J. y Figueroa ,E(2017) *The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution: RIDE*. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ vol.8 no.15 Guadalajara jul./dic. 2017: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582.
- Tang, K. y Tan, C. (2015). *The Importance of Ethics, Moral and Professional Skills of Novice Teachers*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 205(2015), 8-12. : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815050223>.
- Toulouse, L. (2018). *Toulouse Thinking*.: <https://www.tls.edu.pe/por-que-tls/toulouse-thinking>.

Tito, M. (2016). Development of soft skills an alternative to the shortage of human talent [Desarrollo de habilidades blandas una alternativa a la escasez de talento humano]. INNOVA Research Journal, Vol. (1), No. 12, pg.59-76.

Universidad César Vallejo (2020). Guía de productos de investigación. Lima-Perú

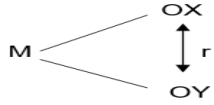
Zambrano , M. A.(2019) Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicio en una unidad educativa de Guayas: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43088>.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia de variables

Tema: Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021					
Autor: Katherine Pamela, Iza Mendoza					
Problema	Objetivos	Hipótesis general	Variable	Tipo de estudio/Diseño de investigación	Población /Muestra
¿Qué relación existe entre el habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021?	Determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021	Existe relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.	V1: Habilidades blandas	Tipo de investigación: Básica	
				Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	
<p>Problema Específico:</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021?.</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación y</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre el liderazgo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la comunicación y calidad del servicio en la Parroquia</p>	<p>Hipótesis Especificas</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p>	V2: Calidad del servicio	Diseño de la Investigación es: No Experimental correlacional	

<p>calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021?.</p> <p>¿Qué relación existe entre el coaching y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021?.</p> <p>¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021??</p> <p>¿Qué relación existe entre la negociación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021?.</p>	<p>Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p> <p>Identificar la relación entre el coaching y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p> <p>Identificar la relación entre el trabajo en equipo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la negociación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p>	<p>No existe relación significativa entre el liderazgo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p> <p>No existe relación significativa entre la comunicación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p>		<div style="text-align: right;">  </div> <p>Donde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>OX: Habilidades blandas</p> <p>OY: Calidad del servicio</p> <p>r: Relación entre las variables</p>	
--	--	---	--	--	--

		<p>No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la negociación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p> <p>No existe relación significativa entre la negociación y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021.</p>			
--	--	---	--	--	--

Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
V1:Habilidades blandas	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	La variable de estudio fue operacionalizada en razón de las siguientes dimensiones: Liderazgo, comunicación, coaching, trabajo en equipo y negociación,	Liderazgo	Metas Consenso Promover logros Toma de decisiones	Ordinal	Básica	No experimental	
			Comunicación	El proceso de comunicación se desarrolla a través de la escucha activa Las ideas se expresan de manera clara, sincera y directa				
			Coaching	Se ofrece atención a las dificultades individuales de los colaboradores Se potencia el grado de efectividad de las tareas a través de un plan consensuado				
			Trabajo en equipo	Los colaboradores desarrollan su tarea de manera cooperativa y colaborativa Los colaboradores gestionan el espíritu de equipo				
			Negociación	Se consensua y se				

<p>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</p>			el orden de llegada				
	Capacidad de respuesta		Comunicación de servicio	de			
			Rapidez empleados	de			
			Empleados dispuestos a ayudar	a			
			Empleados disponibles a servir	a			
	Empatía		Escucha				
			Tolerancia				
			Innovación				
			Originalidad				
	Seguridad		Comportamiento confiable				
			Clientes seguros				

				Amabilidad				
				Conocimiento del servicio				
			Confiabilidad	Cumplimiento				
				Realizar bien el servicio la primera vez				
				Servicio en el tiempo prometido				
				No cometen errores				

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	D1
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	suma		
1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	4	2	2	43		
2	4	3	5	3	3	5	4	3	2	3	5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	36		
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	104		
4	3	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	35		
5	1	5	2	1	4	3	1	4	5	1	3	1	4	2	4	1	4	4	1	4	1	1	1	60		
6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	104		
7	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	32		
8	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	1	5	4	1	5	4	4	5	30		
9	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29		
10	2	3	4	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	3	1	2	1	1	3	45		
11	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	2	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	2	39		
12	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	104		
13	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29		
14	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	1	5	4	1	5	4	4	5	30		
15	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	4	2	2	39		
16	2	3	4	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	44		
17	1	5	2	1	4	3	1	4	5	1	3	1	4	2	4	1	4	4	1	4	1	1	3	60		
18	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	2	4	4	1	3	4	1	3	4	4	3	30		
19	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	60		
20	1	5	2	1	4	3	1	4	5	1	3	1	4	2	4	1	4	4	1	4	1	1	3	60		
21	2	3	4	1	1	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	3	1	2	1	1	3	45		
22	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	4	1	2	38		
23	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	36		
24	3	4	3	3	2	3	4	5	3	4	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	5	4	2	74		
25	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	2	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	2	39		
26	1	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	4	2	2	44		
27	1	5	2	1	4	3	1	4	5	1	3	1	4	2	4	1	4	4	1	4	1	1	3	60		
28	1	5	2	1	4	3	1	4	5	1	3	1	4	2	4	1	4	4	1	4	1	1	3	60		
29	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	1	5	4	1	5	4	4	5	30		
30	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	59		
31	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	4	1	2	38		
32	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	35		
33	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4	5	4	4	5	4	5	2	4	74		
34	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	2	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	2	39		
35	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	4	2	2	39		
36	1	5	2	1	4	3	1	4	5	1	3	1	4	2	4	1	4	4	1	4	1	1	3	60		
37	1	5	2	1	4	3	1	4	5	1	3	1	4	2	4	1	4	4	1	4	1	1	3	60		
38	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	2	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	2	39		
39	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	59		
40	3	2	3	1	4	4	1	2	3	2	1	4	1	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	55		
	2.0	1.6	2.4	1.5	1.3	1.1	2.2	1.9	2.7	1.7	1.5	1.6	1.8	1.4	1.9	2.1	1.6				2.3	2.0	1.0	516.9		
k	Itmes																							Min	23	
Σvi	varianza de cada itmes	K																						Max	115	
VT	varianza total de cada ite	Σvi																						Rango	92	
		VT																						Cotaq	3	
																								Ampl	31	
																								Baja	54	
																								M. J.	92	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Habilidades blandas

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de **Habilidades blandas en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021**

INSTRUCCIONES: marcar con una equis (x) la casilla correspondiente

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

Nº	Ítems	Niveles		
		0	1	2
Liderazgo				
1	Las autoridades ejercen influencia en los trabajadores para alcanzar las metas de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador			
2	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador, ejercen liderazgo y a la vez controlan y prevén el cambio.			
3	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,se consensua y se negocia los acuerdos			
4	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,maneja de forma adecuada los conflictos en la toma de decisiones			
Comunicación				
5	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,el proceso de comunicación se desarrolla a través de la escucha activa			
6	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,las ideas se expresan de manera clara, sincera y directa			
7	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,en su entorno laboral tiene comunicación asertiva			
8	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,considera que cuenta con habilidades interpersonales			
Coaching				
9	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador, se ofrece atención a las dificultades individuales de los colaboradores			
10	En la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador, se potencia			

	el grado de efectividad de las tareas a través de un plan consensuado			
11	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador			
12	Se toma acciones que demuestra compromiso y obligación, en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador			
Trabajo en equipo				
13	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador, los colaboradores desarrollan su tarea de manera cooperativa y colaborativa			
14	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,los colaboradores gestionan el espíritu de equipo			
15	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva, en la parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador			
16	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,los equipos de trabajo sus resultados son de calidad.			
Negociación				
17	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,se consensua y se negocia los acuerdos			
18	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,se propicia la recíproca participación y el permanente reajuste de predilecciones de las partes			
19	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador			
20	En la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador, la gestión se incentiva el buen clima institucional			

Cuestionario de Habilidades blandas

Calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021

INSTRUCCIONES: marcar con una equis (x) la casilla correspondiente

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

Nº	Ítems	Niveles		
		0	1	2
	Elementos tangibles			

1	En la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador, los equipo tienen apariencia moderna			
2	Instalaciones atractivas se observa en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador			
3	Imagen de Colaboradores en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador,es pertinente			
4	Materiales Atractivos beneficia a los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador			
Fiabilidad				
5	Los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador cumplen sus funciones con efectividad y actúan bajo principios éticos			
6	La Intervención es confiable y eficaz y la información que se brinda es uniforme absolviendo dudas			
7	Los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,brindan y explica de manera clara y adecuada sobre los trámites correspondientes			
8	Los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador,la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada			
Capacidad de respuesta				
9	Los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador, la comunicación de servicio es adecuada.			
10	La capacidad de respuesta dentro de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador es inmediata			
11	El personal de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador está capacitado para brindar un adecuado servicio con rapidez			
12	Los trabajadores d la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador,el tiempo de espera para la atención es el oportuno			
Empatía				
13	Los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo,			

	Ecuador, tiene habilidades de escucha activa			
14	Los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador, demuestra Tolerancia y buen trato a las personas usuarias			
15	Los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador son cordiales al momento de brindar el servicio resolviendo dudas de manera innovadora			
16	Los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,buscan el bien común, atendiendo a las solicitudes de las personas.			
Seguridad				
17	El comportamiento de los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador, generan un ambiente de trabajo agradable			
18	El ambiente de trabajo y las rutas de atención son las idóneas, generando clientes seguros			
19	El comportamiento de los empleados dentro de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador le inspira confianza y seguridad			
20	Los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador su trabajo es organizado.			
Confiabilidad				
21	Los trabajadores de la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador ,cumplen con sus funciones			
22	Servicio en el tiempo prometido beneficia a la institución			
23	Realizar bien el servicio la primera vez y los colaboradores no cometen errores			

Anexo. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021

Responsable: Katherine Pamela, Iza Mendoza

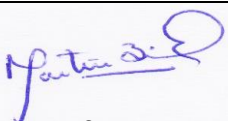
Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación “**Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021**” con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total, parcial							
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Apellido y nombre	Brenis Diaz Rolando Martin	 firma
Grado académico	Maestro en Gestión Publica	
ocupación	Administrador	

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021

Responsable: Katherine Pamela, Iza Mendoza


Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Acceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	------------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total, parcial							
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Apellido y nombre	Flores Montero Vanessa Isabel	 firma
Grado académico	Magister en Gestión Publica	
Ocupación	Administradora	

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021

Responsable: Katherine Pamela, Iza Mendoza

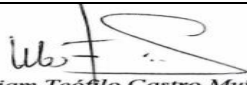
Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación “**Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021**” con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total, parcial							
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Apellido y nombre	William Teófilo Castro Muñoz	 <i>Dr. William Teófilo Castro Muñoz</i> DNI: 17897199
Grado académico	Doctor	
Ocupación	Administrador	

Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021

Responsable: Katherine Pamela, Iza Mendoza

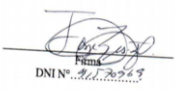
Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación “**Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021**” con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total, parcial							
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Apellido y nombre	Idrogo Pérez Jorge Luis	 <small>DNI N° ...</small>
Grado académico	Doctor	
Ocupación	Administrador	

Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021

Responsable: Katherine Pamela, Iza Mendoza


Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación “**Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021**” con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	-----------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total, parcial							
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Apellido y nombre	Romero Peralta Álvaro Rafael	
Grado académico	Doctor	
Ocupación	Abogado y docente universitario	