



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Habilidades blandas y calidad de atención en una
Municipalidad de la Provincia de Cusco, año 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alvarez Lopez, Alexandra Aurora (orcid. orcid.org/0000-0002-5753-7533)

ASESORA:

Mgt. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda (orcid. orcid.org/0000-0003-4942-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente a mi esposo, a mis niños y mi querida hermana, que son la razón y fuerza para mi crecimiento académico y lucha constante en la mejorade nuestra calidad de vida.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme lograr un mérito académico más en el desarrollo de mi profesión, a mi esposo, mis pequeños y mi querida hermana por el apoyo y fortaleza que me han brindado.

A la Universidad, maestros y asesores, por la oportunidad, enseñanzas y guía, que han permitido que pueda culminar esta experiencia académica.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad	24
Tabla 2 Tabla de frecuencia de la variable habilidades blandas	25
Tabla 3 Tabla de frecuencia de la variable calidad de atención	26
Tabla 4 Resultados correlacionales entre Habilidades blandas y calidad de atención	27
Tabla 5 Resultados correlacionales entre Habilidades blandas y elementos tangibles	29
Tabla 6 Resultados correlacionales entre Habilidades blandas y fiabilidad	30
Tabla 7 Resultados correlacionales entre Habilidades blandas y seguridad	31
Tabla 8 Resultados correlacionales entre Habilidades blandas y capacidad de respuesta	32
Tabla 9 Resultados correlacionales entre Habilidades blandas y empatía	33
Tabla 10 Tabla de matriz de consistencia	50
Tabla 11 Tabla de Operacionalización de la variable Habilidades Blandas	51
Tabla 12 Tabla de Operacionalización de la variable Calidad de Atención	52

Resumen

El objetivo del presente estudio de investigación, es establecer la relación de las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022, habiendo realizado una metodología estadística investigación es descriptiva de carácter correlacional con la aplicación de cuestionarios, realizados a 144 personas, de los cuales 72 fueron trabajadores que laboran en áreas de atención y 72 usuarios que colaboraron con la investigación, cuyos resultados afirman que, existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022 cuyo grado de relación confirmado por el coeficiente de correlación de Spearman indica una relación positiva baja (0.211), pudiendo concluir que se cumpliría con la hipótesis planteada, en parte, ya que si existe influencia de este tipo de habilidades; pero, no son la totalidad de acciones que la Entidad investigada, requiere para que mejore la calidad de atención que brinda a sus usuarios, por lo que puedo afirmar que las habilidades blandas tienen relación en la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco, durante el año 2022.

Palabras clave: Habilidades Blandas, Calidad, atención,

Abstract

The objective of this research work is to establish the relationship between soft skills and the quality of care in a Municipality of the Province of Cusco in the year 2022, having carried out a non-parametric inferential statistical methodology, being a correlational investigation whose purpose is descriptive, with the application of questionnaires, made to 144 people, of which 72 were workers who work in care areas and 72 users who collaborated with the research, whose results affirm that there is a relationship between soft skills and the quality of care in a Municipality of the Province of Cusco in the year 2022 whose degree of relationship confirmed by the Spearman correlation coefficient indicates a low positive relationship (0.211), being able to conclude that the proposed hypothesis would be met, in part, since if there is influence of this type of skills; but, they are not the totality of actions that the investigated Entity requires to improve the quality of care it provides to its users, so I can affirm that soft skills are related to the quality of care in a Municipality of the Province of Cuzco, during the year 2022.

Keywords: Soft Skills, Quality, attention.

I. INTRODUCCIÓN

En una perspectiva global, las empresas, se crean con la finalidad de satisfacer una necesidad o varias de las personas de acuerdo a su enfoque de mercado, por lo que es importante destacar la calidad de atención, por cuanto, es a través de ella, que las empresas logran concretar la comercialización de sus servicios o bienes, así como generan la diferencia entre una y otra empresa, que permite la fidelización del cliente y la mejora en la ponderación de la empresa. Si trasladamos esta realidad a los organismos del Estado, resulta desalentador lo expuesto líneas arriba, por cuanto las entidades públicas, ofrecen bienes y servicios que son obligatorios a los ciudadanos, (arbitrios, tasas y tributos, el servicio de salud, seguridad, limpieza, entre otros), siendo que los usuarios, no confían en el Estado y están insatisfechos del servicio recibido en cualquiera de sus Entidades.

Esta insatisfacción, ha generado un nivel bastante bajo de confianza en las instituciones estatales a nivel de América Latina, conforme señala Noriega (2020), cuando realiza un análisis de la confianza en las instituciones de carácter estatal, comparando América Latina con Europa.

Ahora bien a nivel nacional, es importante destacar que el Consejo de Ministros, a través de su Presidencia, presenta un modelo para ser cumplido en todas las entidades estatales, respecto a la calidad de servicio, debiendo cumplir con conocer las necesidades de su público usuario, así como las expectativas, el valor del servicio que brinda y fortalecerlo, a través de la medición y análisis, generando la cultura de calidad de servicio, todo ello con la finalidad de promover la mejora de los servicios y bienes, Ciudadano(2019); por lo que, no es que no se tenga regulada la calidad de atención en las entidades del Estado, sino más bien, en que en la administración pública, no se prevé la relevancia de dar atención de calidad, cuando se realiza un servicio, siendo un tema de gran importancia para la satisfacción de los pobladores usuarios.

Propiamente en Municipalidades de la Provincia de Cusco, si bien se ha logrado generar nuevos canales de atención, como es el acceso virtual a varios servicios que brindan, no se ha mejorado la calidad en la atención, a razón de que su personal, no está debidamente capacitado.

Se tiene que desde el año 2020, se ha generado las acciones preventivas para evitar contagios por COVID-19, lo que ha permitido nuevas formas de organización y labor en los trabajadores; asimismo, ha generado problemas de carácter psicológico- social de los servidores, la disminución de la producción laboral en la administración pública, y en la actualidad se está comenzando a valorar a aquellos servidores, que no solo conozcan de sus funciones, sino también a aquellos que puedan adaptarse a situaciones volubles y que puedan enfrentar nuevos retos en forma adecuada.

Es así que, con el pasar del tiempo y la experiencia propia de las entidades públicas, se ha podido identificar ciertos tipos de habilidades que generar beneficios a la hora de cumplir objetivos, por ejemplo el ser puntual, el poder expresarse ante el usuario, el saber ser resiliente, empático entre otros, que son habilidades, aptitudes y capacidades que permiten laborar en un ambiente de cooperación y entendimiento en la entidad.

Es importante señalar que las Habilidades Blandas, que según Bonnie (2010), son atributos personalísimos, que se consideran como habilidades laborales, como el trabajo en equipo, ética, gestión del tiempo, comunicación efectiva respeto y aprecio por la diversidad, las mismas que en la actualidad, son significativos en todos los sectores.

Las entidades estatales, sobre todo las de segundo y tercer nivel de gobierno, han demostrado a lo largo de los años, la poca confiabilidad que muestran hacia su público objetivo, por los distintos problemas que presentan, destacando entre ellos, la corrupción, la falta de credibilidad y transparencia en sus procedimientos, conforme se acredita en el Informe técnico presentado por (INEI, 2018).

Por lo que en la presente investigación, se ha identificado que, estos problemas son generados a partir de la calidad de atención, que brindan nuestras instituciones, donde el personal que está asignado a esta tarea, por más que cuente con las capacitaciones necesarias para cubrir el puesto (y en muchos casos no tienen ninguna capacitación), no tiene habilidades necesarias, para brindar la atención de calidad, que se requiere para satisfacer a los que utilizan sus servicios, por lo general no existe un trato amable, o la capacidad de procurar resolver las situaciones que presentan los usuarios, generando así una

atención de baja calidad, que no satisface la necesidad pública.

De lo expuesto, en la presente investigación la problemática se centra en, ¿cómo se mejoraría la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia Cusco, en el año 2022?, la misma que como se ha expuesto líneas arriba, podría mejorarse si los servidores aplicaran habilidades blandas para mejorar la calidad de atención; de ello se plantea como problema general, ¿Las Habilidades Blandas mejoran la calidad de atención, en una Municipalidad de la Provincia del Cusco, durante el año 2022?, asimismo se propone como problemas específicos: a) ¿Cuál es la influencia de las Habilidades Blandas, en la calidad de atención de una Municipalidad de la Provincia Cusco, en el año 2022?; b) ¿Las Habilidades Blandas mejoran la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia Cusco, en el año 2022?; y c) ¿En qué medida, las Habilidades blandas influyen en la mejora de la atención en una Municipalidad de la Provincia del Cusco, en el año 2022?.

Respecto a la Justificación de la investigación, se considera que la Justificación Teórica, conforme señala Álvarez (2020), conlleva exponer cuáles son las grietas del conocimiento que la investigación intentara resolver; por lo que puedo señalar en la actualidad las entidades públicas, no aplican ni potencian las habilidades blandas de su personal, lo que limita el desarrollo de sus servicios, y la visión de eficiencia y eficacia, siendo que su prestigio es bajo, puesto la atención a sus usuarios (que son los ciudadanos), deja mucho que desear. Por lo que la presente investigación generará un precedente para futuras investigaciones, así como la posible implementación de programas que capaciten al personal de las entidades públicas, para que puedan aplicar las habilidades blandas, que les permitan optimizar la calidad de atención brindada.

Asimismo en la justificación Práctica, se toma en cuenta lo señalado por (Gutiérrez, 2020), que indica que, se realiza cuando el proyecto de investigación propone medios o estrategias que se aplican en la práctica para resolver el problema principal del trabajo; por lo que, de ser afirmativo los resultados, se puede recomendar e implementar las técnicas para que el personal de la entidad investigada, brinde una adecuada y oportuna atención a sus usuarios;

En cuanto a la justificación metodológica, conforme indica Santa Cruz (2015), aquí se plantea los métodos para obtener algún ejemplar de conocimiento válido

y confiable en la investigación, por lo que en este estudio, se ha utilizado la recolección de datos, mediante cuestionarios, a través de encuestas, las mismas que permitieron definir, la relación entre las variables planteadas.

En cuanto a la justificación Social, se tiene que, para (Moreano, 2021), se justifica la investigación como una solución a las demandas sociales actuales y futuras siendo una oportunidad de mejorar calidad de vida en el lugar de investigación. Estando en el contexto actual, los pobladores de la ciudad de Cusco, hemos pasado por muchas situaciones negativas, ya sea por la pérdida de nuestros familiares, la situación económica que se ha vuelto precaria, y demás factores, que ha generado mucha sensibilidad e incluso problemas psicológicos como el estrés, ansiedad, entre otros; por lo que la presente investigación, será de soporte, para dar mayor importancia a las cualidades que el servidor público, deba tener para atender al usuario, asimismo servirá para futuros estudios relacionados al tema.

Se ha planteado como Objetivo General: Establecer la relación de las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; siendo que los objetivos específicos, se plantean en: a) Determinar la relación de las habilidades blandas y los elementos tangibles en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; b) precisar la relación de las habilidades blandas y la fiabilidad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; c) Determinar la relación de las habilidades blandas y la seguridad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; d) precisar la relación de las habilidades blandas y la capacidad de respuesta en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022 y e) Determinar la relación de las habilidades blandas y la empatía en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Asimismo se plantea como Hipótesis General: existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; y como hipótesis específicas, las siguientes: a) existe relación entre las habilidades blandas y los elementos tangibles en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; b) existe relación entre las habilidades blandas y la fiabilidad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; c) existe relación entre las habilidades blandas y la

seguridad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; d) existe relación entre las habilidades blandas y la capacidad de respuesta en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; y e) existe relación entre las habilidades blandas y la empatía en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

Respecto de las “Habilidades Blandas” y “Calidad de atención”, en un contexto de carácter internacional, se considera el estudio realizado por Mehrbakhsh et. al. (2020), donde investigan la calidad de atención en el sector de las empresas dedicadas al turismo en periodo de pandemia, en función a encuestas, y reseñas de los visitantes, concluyendo se ha obtenido un nuevo enfoque para identificar y comprender las experiencias y elecciones de los viajeros, a través del conocimiento de lo que ellos quiere o buscan, lo que permite que los directivos de las empresa tengan un mejor desempeño respecto de las estrategias publicitarias, la calidad de los servicios que brindan y la forma en la que gestionan sus negocios;

Dicho autor, señala que, esto se logró a través de procedimientos de aprendizaje automático de minería de texto, segmentación y predicción con técnicas SEM en un enfoque novedoso y un enfoque basado en encuestas la investigación, además resto, la trascendencia de la calidad, de los servicios brindados, especialmente durante pandemia;

Así también, se considera, lo señalado por Escamilla et. al. (2021), que concluyen manifestando que el servicio al cliente es un elemento importante en las organizaciones; es un diferenciador para lograr permanencia en el mercado, siendo importante el trabajo en equipo y la resolución de problemas en la mejora del servicio al cliente en los colaboradores de un área, con lo que acreditan que la aplicación o influencia de las Habilidades Blandas permite que el servicio al cliente mejore, a través del mejor manejo de los problemas que se le presente.

También, se considera lo señalado por Pereda et. al. (2020), que luego de su investigación, señalan que existe una gran relación entre las Habilidades Blandas y la importancia de las variables organizacionales como es la atención al público. Señalando que la inteligencia de las emociones, ofrece mejoras en determinación de estrategias en dirección y gerencia publica, especialmente en atención a la identificación y desarrollo de la función de líder de los regentes públicos. Es una habilidad de gran influencia sobre el desempeño de los que dirigen las organizaciones municipales.

Asimismo, conforme señala Villamizar & Barrero (2021) como resultado de la pandemia se han presentado varios cambios en el perfil de trabajadores habiendo exigido más desenvolvimiento en Habilidades Blandas.(destrezas en

comunicación, responsabilidad y liderazgo, enfoque a resultados, trabajo en equipo), ello porque se ha podido advertir- sobre todo después de la pandemia- que si bien es necesario tener conocimientos técnicos y/o profesionales para cada sector de atención al público, es justamente el hecho de ser personas que atienden personas, cada una con un mundo distintos, distintas formas de pensar y reaccionar ante diferentes situaciones que se les presente, por lo que se ha hecho necesario-y evidente- que el sector estatal debe servir al ciudadano, con un trato correcto, y sin maltratarlos, se necesita servidores públicos, que realmente tengan esa vocación o se les instruya para servir al público, y mejorar la visión que los usuarios tienen del servicio estatal.

En la tesis de Farías (2019), concluye que se ha evidenciado el valor de las Habilidades Blandas como un factor determinante para el éxito o no, de los emprendimientos en Chile, las mismas que permiten desde mantener relaciones correctas con sus clientes hasta generar un control adecuado a sus propias reacciones, para generar la capacidad de mejorar la negociación y por ende el estándar de su empresa, señalando además que esta falta de Habilidades Blandas ha generado que los emprendimientos en Chile tengan déficit en proyectos que sean realmente exitosos, basando su tesis en la aplicación de Habilidades Blandas que mejoren aspectos emocionales, instintivos y de pensamiento para incrementar el éxito en los negocios.

Además, se toma en cuenta, la investigación planteada por Salas (2017) donde estudia la calidad del servicio como variable, en entidades del sector estatal, y en la que ha realizado y aplicado el diseño de tipo mixto (cuantitativa y cualitativa), concluyendo que la calidad de servicio es conforme y satisfactoria conforme a los resultados cuantitativos logrados; donde además, la dimensión de elementos tangibles, fue considerada la más baja, por cuanto no se conocían las categorías de equipos tecnológicos ni instalaciones físicas, por parte de una determinada cantidad de usuarios que realizan sus trámites fuera de las oficinas o por otros medios, proponiendo la mejora de algunas dimensiones de calidad de servicio.

En cuanto a la habilidad blanda de empatía, se toma en cuenta la investigación realizada por Cervantes-Chan, C., et. al. (2021), donde señala que se ha determinado que las emociones positivas dentro de los trabajadores de una organización generan un desenvolvimiento con mayor eficacia, teniendo resultados favorables en su investigación, teniendo una oportunidad, la empresa a

través de sus colaboradores, de que aprovechen un trato personalizado hacia sus clientes, por lo que se debe reforzar y orientar, para mejorar continuamente la calidad del servicio de una empresa.

En relación a la atención en las entidades públicas se toma en cuenta la tesis de Quesada (2019), que concluye que las principales Habilidades Blandas del líder son adaptación al cambio, coherencia, credibilidad, trabajo en equipo, estrategia, flexibilidad, visión, confianza y creatividad, y que debe asumir más los riesgos para mejorar la interrelación con el personal, señala además que las Habilidades Blandas, que más Impactan en el personal de este hospital son las de creatividad, y flexibilidad.

Como Antecedentes Nacionales, se toma en cuenta la investigación de Astochado (2019) en su tesis donde evalúa las Habilidades Blandas y señala que se tiene una correspondencia significativa directa con la Calidad de Atención, habiendo considerado lo señalado por los administrativos y el público usuario señalando que la habilidad más predominante es la proactividad, seguida del trabajo bajo presión y responsabilidad social y personal, asimismo señala que influye el trabajo en equipo y la comunicación, para que exista calidad de atención en general.

Así como la de Martínez (2018) que realiza una investigación para establecer la correlación entre la calidad del servicio y Habilidades Blandas, en la cual ultima marcando que concurre una relación significativa entre la calidad del servicio de atención, fiabilidad de los servidores, capacidad de contestación y Habilidades Blandas, así como en la correlación de la Calidad de Atención con la Habilidades Blandas. Asimismo se toma en cuenta lo señalado en la tesis de Vallejos (2019) cuyo propósito fue equiparar si las Habilidades Blandas tienen influencia en el desempeño del trabajador del área de post venta utilizando un cuestionario, donde determino que solo la dimensión de habilidades sociales de autorregulación, motivación, empatía y autoconciencia, influyen en el desempeño laboral.

También se toma en cuenta la tesis de Cáceres et. al. (2018), donde buscan hallar el resultado del aprendizaje en el desempeño laboral; y reconocer el efecto de la inteligencia emocional, concluyendo que las Habilidades Blandas contribuían a lograr mejores resultados de los servidores en sus puestos de trabajo, ayudando a incrementar el impacto positivo en el trabajo.

Es de considerar además lo señalado por Manrique et. al. (2018), que, en su

tesis, investigan el rol primordial que desempeñan las Habilidades Blandas en el espacio laboral como componente a considerarse en la contratación y permanencia de los trabajadores. Analizando las Habilidades Blandas presentes en alumnos desde tres perspectivas: como estudiantes, egresados y empleados; así como determinan la correspondencia de Habilidades Blandas que solicitan las organizaciones de acuerdo con el ámbito social, público o empresarial señalando que estas habilidades tienen distinto tipo de en el reclutamiento, selección o capacitación de personal.

En la referida investigación, los autores han seleccionado a las Habilidades Blandas en: Adaptación, Gestión, Interpersonales, Comunicación, Ética Laboral. Las mismas que se componen de comportamientos que ayudan a determinar su nivel de desarrollo, señalando que los empleadores, consideran más importante la de Adaptación, debido a los continuos cambios que suelen enfrentar las organizaciones públicas y privadas, tanto en su organización interior como los cambios que suceden en su entorno; sin embargo, a largo plazo la habilidad más valorada es la de Gestión, por el liderazgo y toma de decisiones, cuando se trata de directivos. Es así que es la más importante entre el sector de egresados; mientras que, para el sector de empresarios fue la comunicación, determinando que los sectores público y social se asemejan en la valoración de Habilidades Blandas; concluyendo que son más importantes al momento de aplicar a un empleo, las de Comunicación y las Interpersonales; indicando que al momento de una entrevista de trabajo, las Habilidades Blandas deben ser tratadas de modo disímil según el rendimiento personal; en el caso de las empresas, señalando que no existe una definición estándar de las Habilidades Blandas, y que la Adaptación, Gestión, Comunicación, Ética Laboral, son las más importantes en el sector público y social, debido a los continuos cambios que atraviesan, y la capacidad de adecuarse a ellos.

Se toma también en cuenta la investigación realizada por Chaca & Contreras (2021), donde buscan establecer el nivel de correspondencia entre las Habilidades Blandas y desempeño en el trabajo. Concluyendo que las Habilidades Blandas amplían visiblemente mejora del trabajo de los empleados administrativos.

Se ha considerado además la investigación de Marín (2021), respecto a la Calidad de Atención y satisfacción, donde analiza el predominio de la calidad de

servicio, en la satisfacción de los usuarios señalando que, ha considerado las dimensiones: Empatía calidad de servicio, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Seguridad, intervienen efectivamente en la satisfacción de los usuarios, concluyendo que donde hay empatía, se crea una mejor satisfacción en el usuario porque se aprecia un vínculo del servidor hacia él.

Como antecedentes locales, se toma en cuenta la investigación de Taipe (2019), sobre satisfacción al usuario, donde concluye que están insatisfechos con la calidad de atención, señalando que existe un alto grado de indiferencia, por cuanto el personal no brinda la confianza necesaria.

Asimismo, la tesis de Saldivar (2017), que concluye que, hay una correspondencia positiva y reveladora entre calidad y la satisfacción en la atención de los clientes del hotel Centenario, habiendo una relación indicadora entre la empatía y el agrado de los clientes en las asistencias de servicio. También se toma en cuenta la investigación de Cuchillo (2018), donde investiga la relación positiva entre gestión, y la calidad de servicio en biblioteca, cuya conclusión es que concurre una relación predominantemente entre la gestión y la eficacia del servicio en Biblioteca.

Se considerada también, la tesis de Valdez et. al. (2018), concluyendo que el clima interno para clientes y/o colaboradores del transporte público, es eficiente cuando se aplica la empatía, seguridad, Calidad, sensibilidad y fiabilidad.

Como Teorías y enfoques conceptuales se tiene que de la variable Habilidades Blandas, para Aguinaga (2020), las conceptualiza como tipos de emociones, que ayudan a promover relaciones propias y competitivas positivas con impacto específico en el aprendizaje.

Considerando además lo señalado por Vargas (2006) la globalización en conjunto con las reformas socioeconómicas y políticas, así como el uso de tecnología, ha cambiado la visión en la forma de generar empleo, generando que ya no sea tan importante la medición del tiempo laboral, los movimientos y operaciones, entre otros, brindando mayor interés por las competencias claves, en relación a las capacidades del servidor;

El origen de las competencias o Habilidades Blandas se genera con los estudios efectuados por David McClelland (1987), mencionado por Alles (2008) donde estudia cuáles son los motivos que orientan y determinan el comportamiento de las personas, y define 3 sistemas de motivación: por logro, por poder, y por

afiliación.

Posteriormente, Spencer y Spencer (1993) citado en Alles (2008), señalan que la competencia o habilidad es una particularidad en el individuo que está vinculada con un esquema de certeza; con un desempeño superior en determinada situación que genera que resalte entre los demás; también la definen como una forma de pensar o hacer en las situaciones que se presentan y que son temporalmente constantes, agrupando las habilidades en categorías de motivación, características físicas o soluciones ante determinada situación, conocimiento y habilidad, y la percepción de uno mismo señalando que esta es la parte que no se ve en el individuo junto con sus rasgos de personalidad, y por tanto es más difícil de desarrollar.

Blanco (2009) señala que son tres los enfoques para concebir el significado de las competencias: la capacidad de ejecutar las tareas, atributos personales (conocimientos, habilidades, actitudes, valores que se ponen en juego para proceder ante determinada situación; y el enfoque holístico, que incluye a los dos primeros; asimismo las clasifica como competencias transversales, claves o de empleabilidad.

Mertens (1996) denomina a las competencias claves como competencias de empleabilidad ya que son necesarias para conseguir un puesto de trabajo, perdurar en él o encontrar uno nuevo; señala que son "transversales" debido a que la población debe tenerlas en su totalidad, sea por razones de igualdad o por productividad, a ello Blanco (2009) indica que este tipo de competencias son principalmente sociales (trabajo en equipo, comunicación)

De lo señalado por los autores mencionados, las Habilidades Blandas, son semejantes a las competentes de tipo social, clave y transversal como la empleabilidad.

El Collins Dictionary (2014) define a las Habilidades Blandas como "cualidades deseables para ciertas formas de empleo que no dependen de los conocimientos adquiridos: incluyen el sentido común, la capacidad de tratar con la gente, y una actitud positiva y flexible".

Hewitt (2006) refiere que las Habilidades Blandas, son esencialmente interpersonales, por cuanto determinan el carácter de un individuo como un líder, negociador y mediador de conflictos.

Perreault (2004) define el término "soft skills" como las condiciones personales,

que también se puede entender como el nivel de responsabilidad de un individuo que lo diferencia de los demás, aunque éstos tengan análogas habilidades y tipo de experiencia.

James y James (2004) señalan que las “Habilidades Blandas” son un conjunto de condiciones intrínsecas como: liderazgo, resolución de problemas, comunicación, trabajo en equipo, servicio al cliente, que permiten a los sujetos tener triunfo en el mercado laboral y promover su carrera. Asimismo, Glenn (2008) indica que contratar personas que cuenten con “Habilidades Blandas” es una táctica de gran valor para los mercados de alto rendimiento que deseen construir y mantener una primacía competitiva.

Asimismo, en nuestro país, existe ya el marco normativo respecto a la aplicación de las Habilidades Blandas, en el Sector Público, es así que se ha publicado (Peruano, 2021) la norma que ya refiere como indicador de calidad la aplicación de Habilidades Blandas, para el desempeño del empleo.

Respecto de la variable “Calidad de atención”, estando a lo señalado se toma en cuenta la definición siguiente: “todos los integrantes de una institución, así como todos los aspectos relacionados con esta, se involucran para alcanzarla, obteniendo la calidad en todo lo relacionado a la misma, siendo una percepción que involucra a todas las acciones en las que esté inmersa la organización.” Realizada por Mora (2011).

Asimismo, se toma en cuenta lo indicado por Berry et. al. (1988) quienes señalan que la calidad de servicio, esta intrínsecamente relacionada con la Habilidades Blandas, y su opinión al respecto; señalan, además, que se puede definir a la calidad de servicio como un juicio global, una idea determinante por parte del usuario o una actitud relacionada a la excelencia del servicio que se presta.

Por su parte Molina & Quesada (2004) la definen como el conjunto de cualidades, responsabilidades o conductas al ofrecer un producto o servicio, siendo un concepto subjetivo por cuanto, la apreciación, al ser personal, puede ser distinta o similar con relación al producto o servicio brindado; asimismo señalan, que está relacionado, a distintos aspectos, como la prestación del servicio o del producto que cubra las necesidades del usuario, más allá de sus expectativas.

Conforme a lo señalado por Souza (2019), la calidad de atención es estar pendiente de los clientes y brindarle la atención que se merecen.

En la percepción de Vásquez (2021), la calidad de atención en la entidad pública

o privada, es el resultado de la manera como atienden, donde los usuarios diferencian sus propias apreciaciones finales, manteniendo estas entidades, algunos parámetros determinados por parte de los trabajadores públicos como encontrar alguna solución a un problema, o procurando mantener un estado de ánimo positivo, tolerante, hablando con claridad, o escuchando atentamente, con la finalidad de que el usuario sienta que si ha podido tener una atención adecuada.

Según Peralta (2021) establece que la calidad se precisa en la opinión que el usuario tiene acerca del producto o la forma que logra al momento de solicitar alguna prestación de servicio, es por eso que se señala que, en cuanto a la atención en las entidades públicas recae el compromiso al servidor responsable de la contratación de personal preliminarmente preparado.

Nuestro país no es ajeno a regular la calidad de atención, pero solo está en normas que al final las entidades públicas no aplican; es así que, se cuenta con un Manual para mejorar la atención en entidades estatales.

Sin embargo, no se refleja que se requieran habilidades de inteligencia emocional o blandas, y ello se demuestra en las convocatorias de personal que se realizan, por cuanto en las entrevistas personales, por ejemplo, te preguntan información como si ya habrías laborado en la entidad, vale decir cosas muy técnicas, sin embargo nadie sabe ni evalúa si el aspirante sabe solucionar conflictos o por lo menos sepa atender al usuario, casi ninguna institución se preocupa de la calidad de atención. En ello se puede colegir que no solo basta con el conocimiento técnico sino el fortalecer las habilidades de interrelación con nosotros mismos y nuestro entorno. Estando a ello, se debe inferir que aún no es de aplicación las Habilidades Blandas como requisito en la calidad de atención en el sector público, y ello genera la poca confianza del público al momento de asistir a los servicios que ofrece el estado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo, de la presente investigación, es de carácter aplicada, y conforme señala Murillo (2004), esta investigación aplicada, es práctica o empírica, pues entre sus características se busca la aplicación de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, esta definición se respalda por lo señalado en el Reglamento elaborado por CONCYTEC-P.(2021), donde en su inciso 4 de su Artículo 5, señala que este tipo de investigación sirve para determinar mediante un conocimiento de carácter científico, cuáles serían los medios que permita descubrir una necesidad en específico.

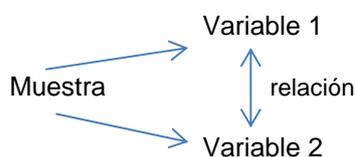
Estando a lo señalado, la presente investigación, se enfoca en buscar información para ser aplicada con la finalidad de determinar si el planteamiento resolvió las problemáticas de la población en cuanto a la influencia de las Habilidades Blandas, dentro del enfoque cualitativo, se investigaron actitudes, comportamientos, motivos y expectativas respecto a la Calidad de Atención.

El diseño de investigación es, no experimental, porque las variables se estudian conforme se encuentran en su ambiente, sin variarlas de ningún modo, pudiendo analizar su comportamiento en relación con la otra, conforme a lo señalado por Baptista, Fernández & Hernández (2014); y es una investigación de corte transversal, al considerar que los datos que se han recolectado, serán medidos únicamente para esta investigación, concepto que se complementa con lo señalado por Thomas (2020) que señala que, los datos se obtienen de sujetos o individuos totalmente desemejantes, en un mismo espacio temporal, sin mediar ninguna influencia entre ellas.

De lo referido líneas arriba, la presente, se adecua al tipo y diseño señalados, por cuanto no existe ninguna modificación intervención o influencia entre las variables planteadas, y solo se ha determinado la relación que existió entre ellas.

Así mismo, fue de nivel correlacional elemental, al ejecutar la investigación en el planteamiento de relación entre 2 variables, por lo que conforme a lo indicado por Valderrama, S., citado por Condori (2020), el nivel de investigación se determina por la naturaleza o profundidad, y está referida al grado de conocimiento del investigador sobre el problema, que estudia, empleando las

más adecuadas estrategias; Definición concordante con lo señalado por Sampieri et. al. (2014) tiene la finalidad de revelar la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular. Por lo que se utilizó la siguiente formula:



En cuanto al enfoque, se toma en cuenta lo señalado por Mata, L. (2019), que indica que no es otra cosa que la naturaleza del estudio en todas sus etapas y que se determina de acuerdo a la elaboración del problema y lo que se pretende alcanzar con el estudio, debiendo considerar que el enfoque cuantitativo estudia contextos y hechos de naturaleza objetiva; complementando este concepto con lo señalado por Arteaga (2020) quien manifiesta que este enfoque se centra en, los cálculos objetivos y el estudio estadístico, de la recopilación de los datos por medio de cuestionarios, enfocándose en la recolección, permitiendo generalizar los datos encontrados.

Por lo que se ha utilizado el enfoque cuantitativo, ya que, se ha servido de los sujetos investigados, sin tener alguna intervención en ellos, para limitar la investigación, a responder a la hipótesis planteada.

En la presente investigación se indagó la correlación de la variable de Habilidades Blandas con la variable de calidad de atención en una Municipalidad en la Provincia del Cusco, en la temporalidad del año 2022, en base a la experiencia de trabajadores y la percepción del público usuario.

Escenario de estudio:

El escenario de la presente investigación se realizó en las áreas que tienen trato directo con el público de la Municipalidad Provincial del Cusco, en las principales áreas de atención al público, y con los usuarios que vienen a la entidad.

3.2. Variables y operacionalización

Se han considerado, en la presente investigación las variables de habilidades blandas y calidad de atención, las mismas que son cualitativas, por cuanto no está determinada una cifra para conocer las habilidades blandas, ni para saber la calidad de atención; sin embargo, ello no quiere decir que no se pueda medir, por cuanto el objeto de la presente investigación es el determinar la existencia de relación, entre la variable de habilidades blandas y la de calidad de atención, en una Municipalidad de la Provincia de Cusco.

Estando a lo señalado se puede indicar que, en cuanto a la Variable 1: Habilidades Blandas se tiene:

Definición conceptual: Se señala como habilidades blandas, a un acumulado de habilidades no-cognitivas primordiales para formarse y desempeñarse con éxito en la labor, Espinoza & Gallegos, (2020).

Si hablamos de Habilidades Blandas, no podemos dejar de mencionar a Goleman (1998), citado por Vallejos (2019) donde señala que existen varias Habilidades Blandas, que son parte de la inteligencia emocional de cada persona, determinando la capacidad potencial para aprender las destrezas prácticas de autocontrol, conocimiento de sí mismo, motivación, empatía y experiencias sociales.

Definición operacional: Para Aguinaga & Sánchez (2020), las Habilidades Blandas son un conjunto de habilidades o herramientas emocionales que tienen un carácter especial en la regulación del estado emocional de las personas, estas son habilidades que ayudan a fomentar relaciones personales y profesionales positivas, la misma que cuenta con las siguientes dimensiones:

Adaptabilidad, se toma en cuenta lo señalado por Aguado & Cernada (2019), que indican: “La habilidad que tienen las organizaciones para modificarse desde adentro con el objetivo de hacer frente a los cambios no previstos que suceden en su contexto de actuación; es modificar el modo en el que la organización se comporta para contender con aquellos cambios que no fueron previstos” (2016, p. 37);

Autoconfianza, que según Castro, Candia, & Cordero,” es generado y creado por los pensamientos constituidos por la interpretación que el sujeto realiza de sus actos y por la información que reúne para modificar sus acciones futuras, de

manera positiva”.(2016,p. 61);

Comunicación efectiva, se considera el concepto de (Moreno E. L.), que indica: “se convierte en un elemento primordial de la planeación principal para lograr la unificación y la interacción del personal” (2019, p. 8).

Habilidades de Resolución de Problemas, estando a lo indicado por (Puche, Ossa, & Guevara), es: “la información que parte de un estado inicial a un final, y las evoluciones o interacciones posibles entre los dos; los mismos que, si se ejecutan en la serie correcta, se traza una solución desde el inicio al final, pasando por estados terciarios. Cualquier dificultad, siempre abre alternativas, etapas y ejecutores; donde el proceso de investigación puede ser exigente en distintos niveles, pudiendo identificar los las ideas, reflejándolas en procedimientos y estrategias notorias, como factores generados para lograr lo que se espera superando los obstáculos que el problema plantea.” (2006, p.175).

Proactividad, que en la definición de (Beck, 2014) , se mencionó por el neurólogo psiquiatra Víctor Frankl, definiéndola como la autonomía para adoptar nuestra actitud en respuesta a las situaciones que nos ofrece nuestra vida. Siempre podemos distinguir cómo actuar, considerando que en las personas con esta habilidad prevalece la libertad de elección sobre las circunstancias adversas, pudiendo adoptar sus propias conductas positivas.

Indicadores: los mismos que nos permitirán medir la variable de acuerdo a sus dimensiones indicadas, que en la presente investigación se toman en cuenta como indicadores de la dimensión de Adaptabilidad: asimilación y aceptación del cambio; de la dimensión Autoconfianza: inteligencia emocional y autogestión laboral; de la dimensión Comunicación Efectiva: compromiso con el cambio y participación activa; de la dimensión Habilidades de Resolución de Problemas: toma de decisión; y de la dimensión Proactividad: Iniciativa.

Escala de medición: la escala de medición utilizada en la presente investigación es categórica ordinal, considerando la existencia de correlación entre las variables.

Asimismo, en cuanto a la Variable 2: Calidad de atención, se tiene:

Definición conceptual: Es el diagnóstico que debe realizarse en una organización siempre a favor de las necesidades y agrado del cliente con la finalidad que la empresa se prestigie (Moreno A. , 2009)

Definición operacional: La misma que se puede definir, como el conjunto de diligencias conectadas que ofrece un proveedor con para que el usuario consiga el producto en el tiempo y lugar adecuado y se certifique de la utilización correcta del mismo.. Se toma en cuenta el enfoque de Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988), por el cual instauraron los siguientes criterios o dimensiones:

Dimensión tangible, que se refiere a la fachada de las instalaciones, considerandos también los equipos que se utilizan, el personal que trabaja en una entidad y por los materiales ; vale decir la calidad de los establecimientos de las instituciones públicas o privadas, donde ofrecen un servicio determinado.

Fiabilidad, que la determinan como la habilidad para poner en práctica y llevar a cabo un servicio planteado que se ha ofrecido y garantizado al usuario de una manera segura y concretada, siendo un paso en el cual nos muestra si el servicio ofrecido de la entidad es completamente adecuado para aplicarlo y ejecutarlo, obtener la confianza de un usuario toma tiempo, sin embargo se acorta si este recibe un buen servicio y que sea confiable, además de una buena atención.

Capacidad de respuesta como la disposición e intención de contribuir con los usuarios para ayudarlos.

Seguridad, como los conocimientos en la atención sobre un servicio brindado por parte de los servidores y la destreza que tienen para crear confianza y confiabilidad en los usuarios.

Empatía, como manifestación del interés y el grado de atención de manera individual que brindan las entidades a los usuarios. Se enfatiza en comprender los requerimientos y necesidades de los usuarios, demostrando estar en lugar del otro; comprender sus emociones, la manera de ver las cosas, respetando sus opiniones, vale decir ponerse en su lugar.

Indicadores: se toman en cuenta como indicadores de la dimensión de Elementos tangibles: conservación de las instalaciones y calidad de los equipos; de la dimensión de Fiabilidad: Interés por el usuario y compromiso del personal; de la dimensión de Seguridad: Servicio oportuno, capacidad técnica y proceso adecuado; de la dimensión de Capacidad de Respuesta: actitud y disposición, información sobre actividades y rapidez del servicio; y de la dimensión de Empatía: horarios adecuados, interés institucional por el usuario y atención empática individualizada.

Escala de medición: la escala de medición utilizada en la presente investigación es categórica ordinal, considerando la existencia de correlación entre las variables.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Tomando en cuenta que, para Miranda, G, et al (2016), es un conjunto de casos que está definido, es limitado y accesible para el estudio, siendo que este, es el referente para elegir la muestra, siendo que este no solo está referido a personas, pudiendo considerarse objetos, infraestructuras, animales, entre otros- que podrían mejor llamarse universo del estudio-; y que sirve para generar a posibilidad de generalizar los resultados obtenidos con la muestra.

Por lo que, la presente investigación considera 2 variables, la población es de un total de 144 sujetos, que está compuesta por los servidores que tienen relación con el usuario, y por los mismos usuarios.

- **Criterios de inclusión:**

Para la variable de “habilidades blandas” se ha utilizado el muestreo por conveniencia, por lo que se consideraron a servidores activos que tienen trato directo con los usuarios de la Entidad.

Para la variable de “calidad de atención”, se ha considerado a los usuarios que visitan la entidad, habiendo sido tomados en cuenta aquellos que han tenido la voluntad de participar,.

- **Criterios de exclusión:**

Se desestimó a los servidores que no tenían trato directo con los usuarios, y a los que no quisieron participar de la investigación. Así como a los usuarios que no quisieron participar en la investigación.

3.3.2. Muestra:

Siendo una parte del universo sobre la cual se aplicará el instrumento de recolección de información, y que se debe definir de acuerdo con el número de población que es de 144 sujetos, es de considerar que, la presente investigación, tiene una característica bimuestral, por cuanto se tiene la evaluación por cada variable, donde para la variable habilidades blandas aplicada a 72 trabajadores, se usó criterios de conveniencia (no probabilística), y para la variable calidad de

atención, se trabajó una muestra por bola de nieve, por cuanto se ha utilizado la ayuda del personal de trámite documentario, quienes aplicaron el cuestionario a 72 usuarios que desearon participar de la investigación, conforme a lo señalado por Hernández-Sampieri, et. al. (2014).

3.3.3. Muestreo

La técnica de muestreo utilizada en el presente estudio es el muestreo no probabilístico, el mismo que para la variable de habilidades blandas se ha utilizado la técnica no probabilística intencional, al escoger solo a 72 servidores que laboran en áreas de atención al usuario; y en el caso de la variable de calidad de atención, la técnica de muestreo ha sido no probabilística por conveniencia, al haberse efectuado en los 72 usuarios que desearon participar del cuestionario.

Asimismo se ha utilizado el método de muestreo censal, por cuanto la muestra representa a toda la población del presente estudio.

3.3.4. Unidad de análisis: se cuenta con 2 unidades de análisis: 72 trabajadores y 72 usuarios

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Conforme lo señalado por Hernández & Duana (2020): “toda investigación necesita la recolección de datos, como un paso fundamental en el éxito de los resultados”, estando a ello, en la presente investigación se hará uso del cuestionario por cada variable, por lo que paso a exponer la técnica e instrumentos que se han de utilizar:

3.4.1. Técnica:

Que se realiza a través de la encuesta, la misma que está definida por Westreicher (2020) , como: “instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística, para lo que se elabora un cuestionario, donde los datos obtenidos son procesados con métodos estadísticos.”, la misma que mostrará resultados a través de gráficos estadísticos al ser instrumentos con una medición de escala ordinal; asimismo se realizará el análisis a través del SPSS V.28, para conocer los datos de los objetivos señalados.

3.4.2. Instrumentos.

La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de dos cuestionarios,

donde para la variable de calidad de atención, se utilizó modelo SERVQUAL, y para la variable habilidades blandas, se utilizó la encuesta de acuerdo a sus dimensiones, por cuanto conforme a la definición de López & Fachelli (2015) el cuestionario es un instrumento rígido de recogida de datos donde están formuladas las preguntas en forma ordenada y sistemática, donde además se mencionan las respuestas en un sistema de registro, debe ser el reflejo de la problemática planteada en la investigación, permitiendo contrastar el modelo del análisis. Los mismos que se presentan en el Anexo N°02, del presente documento.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario N° 01

Autor: Aydee Estefani Chaca Oliveros

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario sobre la calidad del servicio de atención al público

Autor: Marín Ayala, Jessica

3.4.3. Validez y confiabilidad

Validez del instrumento

Considerando lo señalado por Middlenton (2019), es la exactitud de los instrumentos, por lo que la investigación o presentada busca la existencia de relación de la dos variables ya mencionadas. Siendo que los instrumentos utilizados contribuyeron a la realización del cuestionario previamente evaluado por personas profesionales, el mismo que fue utilizado en esta investigación.

Confiabilidad del instrumento

Es así que se considera lo indicado por Shuttleworth (2009) respecto a la confiabilidad, la misma que proporciona una garantía sobre cualquier instrumento que se use al oportuno momento de realizar una medición de las variables. Siendo que los cuestionarios han utilizado la prueba de Alfa de Crobach, cuyo resultado es de 0,902 en la calidad de atención demostrando tener un mayor grado de confiabilidad.

3.5. Procedimientos:

Contando con la validación y seguridad de los instrumentos, se ha realizado las solicitudes correspondientes a la Entidad en la cual se ha efectuado la presente investigación con la finalidad de determinar los resultados de la hipótesis planteada.

3.6. Método de análisis de datos

La presente investigación, se ha realizado conforme a lo establecido en la Guía de Trabajo, de la Universidad con un modelo investigación cualitativa, siguiendo además lo señalado por Peersman (2014), que señala que, existe diversidad de métodos de recolección y análisis de datos, dependiendo de la naturaleza y contexto de la investigación; estando a ello se ha utilizado, estadística inferencial de Rho de Spearman, la misma que conforme lo señalado por Rodó (2020), es una medida por la que se puede calcular el grado medio de todas las indagaciones que se hallen, haciendo un cuadrado de las diferencias a través de una fórmula; es decir, que se asigna clasificaciones a las indagaciones de cada variable y se estudia la relación de dependencia entre las mismas, asignándole la letra griega “rho” al coeficiente de correlación. Asimismo, se tiene que en cuenta a los resultados:

Estadísticos descriptivos, conforme señala Hayes (2021) es el resumen de los datos recolectados, que pueden ser de una población o una muestra de la misma, y estando a ello, se han recogido datos provenientes de los instrumentos que fueron utilizados para las variables materia de investigación, las mismas que se han procesado en hojas de cálculo para su conteo y análisis de datos a través del programa SPSS-28.

Estadísticos inferenciales, que luego de la obtención del procesamiento de datos a través del SPSS-28 se han obtenido los resultados mediante tablas, de acuerdo a los niveles de la presente investigación, siendo el proceso para explicar los resultados obtenidos de acuerdo a sus variables y dimensiones.

3.7. Aspectos éticos:

Estando a lo indicado por Freire (2020), los fundamentos éticos se basan en el acomodamiento cognoscente, la consistencia, que sean comprobables, la relevancia, la posibilidad, y la aplicabilidad, por lo que cumpliendo con los principios éticos, en la presente investigación, se tiene que, en cuanto al principio

de beneficencia, la presente, está orientada a determinar la las formas de mejorar la calidad de atención y que tanto servidores como público que usa los servicios, se beneficie con el presente estudio, asimismo es un apoyo a futuras investigaciones por cuanto determina aspecto que servirán de base para temas relacionados a la calidad de atención en las entidades municipales de la provincia cusqueña; y siendo parte de la entidad investigada, me permite identificar las acciones para mejorar la calidad de la atención como servidor público, por lo que puedo afirmar que esta investigación respeta mi libertad de investigación.

En cuanto al principio de no maleficencia, debo manifestar que la investigación realizada ha sido de carácter estrictamente informativo, y no ha buscado en ningún momento perjudicar ni incomodar ni mucho menos hacer algún daño a ninguno de los que hayan participado.

Respecto al principio de autonomía, como ya se indicó líneas arriba, se ha actuado libre y conscientemente, para efectuar el presente estudio, sin existir ningún condicionante exterior, salvo el interés de conocer y resolver la problemática planteada, asumiendo las responsabilidades de las acciones realizadas.

Por último, en cumplimiento al principio de justicia, para la presente investigación, puede tomarse en cuenta como la igualdad trato, que no podría interpretarse más que con la empatía que se debe aplicar tanto a servidores como a usuarios. Asimismo, desde otro enfoque, la presente investigación pude aplicarse a entidades similares, para que tengan tratamientos iguales.

En conclusión, y en aplicación a los principios mencionados, se consideró las normas para la redacción de estándares APA, las citas y referencias relevantes, respetando los derechos de autor; la autorización para realizar las herramientas de medición, los datos que se han obtenido de la investigación, así como la aceptación de los participantes, privacidad de su información.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,100	144	,072	,988	144	,710
Adaptabilidad	,096	144	,097	,983	144	,421
Autoconfianza	,124	144	,008	,968	144	,063
Comunicación efectiva	,152	144	,000	,955	144	,012
Habilidades de resolución de problemas	,158	144	,000	,945	144	,004
Proactividad	,106	144	,045	,980	144	,316
Calidad de atención	,147	144	,001	,873	144	,000
Elementos tangibles	,131	144	,004	,962	144	,027
Fiabilidad	,101	144	,066	,966	144	,050
Seguridad	,127	144	,005	,972	144	,111
Capacidad de Respuesta	,086	144	,200*	,978	144	,254
Empatía	,141	144	,001	,958	144	,018

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Se presenta los resultados de la Tabla 1, con la finalidad de analizar la existencia de diferencias entre la distribución de datos obtenidos con los cuestionarios y lo esperado en la hipótesis; por lo que considerando que el número de sujetos investigados fue de 144 , de los cuales 72 fueron servidores y 72 usuarios (mayor a 50), se realizó la prueba Kolmogorov Smirnov para identificar la normalidad de la muestra.

En la Tabla 1, se observan las pruebas de normalidad para las variables Habilidades blandas y Calidad de atención, sólo la variable habilidades blandas proviene de una distribución normal ($p < 0.05$), teniendo un $p = 0.72$. Por tal motivo los presentes datos fueron procesados mediante estadísticos no paramétricos, ya que el nivel de significancia fue menor, por lo que no se podría aceptar la hipótesis nula.

Resultados descriptivos

Habilidades Blandas

Estando a lo señalado, se han obtenido los resultados de las dimensiones de la variable: “Habilidades Blandas”, descritas como: Adaptabilidad (D1); Autoconfianza (D2); Comunicación Efectiva (D3); Habilidades de Resolución de Problemas (D4); y Proactividad (D5), conforme se demuestra en la siguiente tabla.

Tabla 2

Tabla de frecuencia de la variable habilidades blandas

Niveles	D1		D2		D3		D4		D5		V1	
	<i>f</i>	%										
Bajo	16	22.2	11	15.3	14	19.4	15	20.8	18	25.0	22	30.6
Medio	43	59.7	42	58.3	49	68.1	37	51.4	33	45.8	34	47.2
Alta	13	18.1	19	26.4	9	12.5	20	27.8	21	29.2	16	22.2
Total	72	100	72	100	72	100	72	100	72	100	72	100

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Se puede evidenciar de la tabla 2, que las dimensiones que conforman la variable de habilidades blandas, efectuada a los servidores de la entidad investigada, no cuentan con un nivel alto, siendo que el nivel mayoritario de es de 47.2%, representando un nivel medio, seguido de un nivel bajo (30.6%).

Pudiendo inferir que los servidores no cuentan o no aplican las habilidades blandas en la atención a los usuarios, por lo que no podrían tenerse una adecuada calidad de atención, en la entidad investigada.

Calidad de atención

En cuanto a la variable “Calidad de Atención”, se tiene las dimensiones de: Elementos tangibles (D1); Fiabilidad (D2); Seguridad (D3); Capacidad de Respuesta (D4); y Empatía (D5), del cual se ha obtenido la siguiente información.

Tabla 3

Tabla de frecuencia de la variable calidad de atención

Niveles	D1		D2		D3		D4		D5		V2	
	<i>f</i>	%										
Bajo	22	30.6	21	29.2	19	26.4	14	19.4	15	20.8	7	9.7
Medio	38	52.8	29	40.3	37	51.4	47	65.3	31	43.1	48	66.7
Alta	12	16.7	22	30.6	16	22.2	11	15.3	26	36.1	17	23.6
Total	72	100	72	100	72	100	72	100	72	100	72	100

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Se puede evidenciar de la tabla 3, que las dimensiones que conforman la variable de calidad de atención, realizado a los usuarios de los servicios de la entidad investigada, tienen un nivel mayoritario alto (66.7%) seguido de un nivel medio (23.6%). De la misma forma los niveles medios son mayoritarios para las cinco dimensiones de calidad de atención.

Del resultado se puede señalar que desde la perspectiva de los usuarios, la aplicación de habilidades blandas, no es relevante totalitariamente para generar calidad de atención de los servidores de la entidad investigada, o pudiendo expresarlo de otra forma, la influencia de habilidades blandas puede no mejorar la calidad de atención.

Resultados correlacionales

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Tabla 4

Habilidades blandas y calidad de atención

Habilidades blandas	Calidad de atención						Total		Prueba Chi - cuadrado	
	Bajo		Medio		Alto		f	%	x ²	p-valor
	f	%	f	%	f	%				
Bajo	0	0.00	36	25.00	8	5.56	44	30.56	8.658	0.026
Medio	8	5.56	40	27.78	20	13.89	68	47.22		
Alto	6	4.17	20	13.89	6	4.17	32	22.22		
Total	14	9.72	96	66.67	34	23.61	144	100		

Rs = Coeficiente de correlación de Spearman (0.211) ; p – valor = 0.018

Fuente: Elaboración propia-Base de datos

Se ha realizado la prueba de chi cuadrado (X^2), para analizar las variables del presente estudio, siendo estas cualitativas, a razón de la distribución de la probabilidad de independencia entre estas, y sirve justamente para calcular la independencia o relación existente entre las variables planteadas, verificando si las frecuencias observadas en cada categoría son compatibles con la independencia entre ambas variables; lo señalado concuerda con lo expresado por Hernández de la Rosa (2017), cuando definen y señalan que esta prueba la sugirió Carl Pearson, con la finalidad de describir lo bien que se ajustan los datos observados a una distribución de probabilidad conocida, siendo a la fecha el procedimiento para contrastar una hipótesis.

Estando a lo señalado, se ha utilizado este procedimiento porque las variables planteadas son independientes una de la otra, para establecer la relación que pudiese existir si relacionamos las dimensiones de una variable, en

la otra, siendo que la población y muestra no tienen valores muy elevados.

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (H_0): No existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

El p-valor resultante fue de 0.018. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022. De la misma manera el grado de relación confirmado por el coeficiente de correlación de Spearman indica una relación positiva baja (0.211).

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y los elementos tangibles en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y los elementos tangibles en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Tabla 5

Habilidades blandas y elementos tangibles

Habilidades blandas	Elementos tangibles						Total		Prueba Chi - cuadrado	
	Bajo		Medio		Alto		f	%	x ²	p-valor
	f	%	f	%	f	%				
Bajo	5	6.94	12	16.67	5	6.94	22	30.56	4.475	0.346
Medio	9	12.50	19	26.39	6	8.33	34	47.22		
Alto	8	11.11	7	9.72	1	1.39	16	22.22		
Total	22	30.56	38	52.78	12	16.67	72	100		

Rs = Coeficiente de correlación de Spearman (-0.209) ; p – valor = 0.077

Fuente: Elaboración propia-Base de datos

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (Ho): No existe relación entre las habilidades blandas y los elementos tangibles en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

El p-valor resultante fue de 0.346. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (Ha) y se afirma que no existe relación entre las habilidades blandas y los elementos tangibles en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la fiabilidad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y la fiabilidad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Tabla 6

Habilidades blandas y fiabilidad

Habilidades blandas	Fiabilidad						Total		Prueba Chi - cuadrado	
	Bajo		Medio		Alto		f	%	x ²	p-valor
	f	%	f	%	f	%				
Bajo	5	6.94	10	13.89	7	9.72	22	30.56	6.089	0.019
Medio	10	13.89	12	16.67	12	16.67	34	47.22		
Alto	6	8.33	7	9.72	3	4.17	16	22.22		
Total	21	29.17	29	40.28	22	30.56	72	100		

Rs = Coeficiente de correlación de Spearman (0.187) ; p – valor = 0.047

Fuente: Elaboración propia-Base de datos

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (Ho): No existe relación entre las habilidades blandas y la fiabilidad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

El p-valor resultante fue de 0.047. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se afirma que existe relación entre las habilidades blandas y la fiabilidad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022. De la misma manera el grado de relación confirmado por el coeficiente de correlación de Spearman indica una relación positiva muy baja (0.187).

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la seguridad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y la seguridad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Tabla 7

Habilidades blandas y seguridad

Habilidades blandas	Seguridad						Total		Prueba Chi - cuadrado	
	Bajo		Medio		Alto		f	%	x ²	p-valor
	f	%	f	%	f	%				
Bajo	6	8.33	14	19.44	2	2.78	22	30.56	5.818	0.146
Medio	10	13.89	17	23.61	7	9.72	34	47.22		
Alto	3	4.17	6	8.33	7	9.72	16	22.22		
Total	19	26.39	37	51.39	16	22.22	72	100		

Rs = Coeficiente de correlación de Spearman (0.224) ; p – valor = 0.059

Fuente: Elaboración propia-Base de datos

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (Ho): No existe relación entre las habilidades blandas y la seguridad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

El p-valor resultante fue de 0.146. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (Ha) y se afirma que no existe relación entre las habilidades blandas y la seguridad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la capacidad de respuesta en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y la capacidad de respuesta en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Tabla 8

Habilidades blandas y capacidad de respuesta

Habilidades blandas	Capacidad de respuesta						Total		Prueba Chi - cuadrado	
	Bajo		Medio		Alto		f	%	x ²	p-valor
	f	%	f	%	f	%				
Bajo	4	5.56	16	22.22	2	2.78	22	30.56	17.38	0.038
Medio	7	9.72	20	27.78	7	9.72	34	47.22		
Alto	3	4.17	11	15.28	2	2.78	16	22.22		
Total	14	19.44	47	65.28	11	15.28	72	100		

Rs = Coeficiente de correlación de Spearman (0.056) ; p – valor = 0.048

Fuente: Elaboración propia-Base de datos

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (Ho): No existe relación entre las habilidades blandas y la capacidad de respuesta en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

El p-valor resultante fue de 0.12. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se afirma que existe relación entre las habilidades blandas y la capacidad de respuesta en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022. De la misma manera el grado de relación confirmado por el coeficiente de correlación de Spearman indica una relación positiva muy baja (0.056).

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y la empatía en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Ha: Existe relación entre las habilidades blandas y la empatía en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Tabla 9

Habilidades blandas y empatía

Habilidades blandas	Empatía						Total		Prueba Chi - cuadrado	
	Bajo		Medio		Alto		f	%	x ²	p-valor
	f	%	f	%	f	%				
Bajo	2	2.78	12	16.67	8	11.11	22	30.56	3.528	0.027
Medio	8	11.11	13	18.06	13	18.06	34	47.22		
Alto	5	6.94	6	8.33	5	6.94	16	22.22		
Total	15	20.83	31	43.06	26	36.11	72	100		

Rs = Coeficiente de correlación de Spearman (0.038) ; p – valor = 0.034

Fuente: Elaboración propia-Base de datos

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (Ho): No existe relación entre las habilidades blandas y la empatía en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

El p-valor resultante fue de 0.027. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se afirma que existe relación entre las habilidades blandas y la empatía en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022. De la misma manera el grado de relación confirmado por el coeficiente de correlación de Spearman indica una relación positiva baja (0.038).

IV. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se discuten los resultados a los cuales se ha llegado a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación y, se discuten los resultados descriptivos e inferenciales, interpretando nuestros resultados con los alcances, pudiendo realizar la comparación con las investigaciones similares, por lo que, la presente investigación, se ha realizado para resolver problema planteado sobre la mejora de la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia del Cusco, durante el año 2022, siendo la hipótesis propuesta, la de, existencia de la relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022, por cuanto las habilidades blandas - siendo un conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo-, podrían influir en la mejora de la calidad de atención.

De lo señalado, se tiene que la metodología utilizada conforme a los resultados expuestos en la prueba de normalidad existente en la Tabla 1, es por la estadística inferencial no paramétrica, demostrada con la prueba de Kolmogórov-Smirnov, respondiendo a las muestras realizadas a través de los cuestionarios, habiendo utilizado para ello, el programa de SPSS V.28, con la finalidad de obtener los datos estadísticos que se requieren para esta investigación.

Estando a ello, el objetivo de la investigación se ha realizado con la finalidad de establecer la existencia de relación, entre la variable de habilidades blandas y la de calidad de atención; para ello, conforme se tiene de la Tabla 4, el resultado estadístico no paramétrico chi-cuadrado afirma la existencia de la relación de las variables, el mismo que se confirma con el coeficiente de correlación de Spearman, teniendo una relación positiva baja (0.211), entonces se puede inferir que las habilidades blandas se relacionan medianamente con la calidad de atención; o señalado de otra forma, se puede indicar que las habilidades blandas influyen en ciertos factores-que son más personales-, para la mejora en la calidad de atención al usuario en una municipalidad de la provincia del Cusco, durante el año 2022.

Este resultado concuerda con la investigación de Astochado (2019), respecto a la calidad de atención de un hospital, donde señala que se ha podido determinar la existencia de evidencia de la relación significativa directa de grado fuerte (0.746)

entre las habilidades blandas y calidad de atención, al ser la prueba Rho de Spearman ($p < 0.01$) y que las habilidades blandas en general es el nivel bajo, con el 44.4% asimismo señala que el nivel que más predomina en la Calidad Atención es el nivel deficiente, con el 47.2% calidad de atención en general. Por lo que se puede señalar que en comparación con la presente investigación, es convergente en cuando que la aplicación de habilidades blandas para la mejora de la calidad de atención, es de nivel bajo.

Así también, es de considerar el trabajo en el cual Salas (2017), investiga la Calidad del Servicio en el Sector Estatal, cuyo objetivo primordial fue el estudio de la variable calidad del servicio en organismos y entidades públicas, concluyendo que a variable calidad de servicio, es satisfactorio; habiendo superado el 80% de los encuestados, que están conformes; por lo que se puede indicar que en relación a la presente, es convergente con los resultados señalados, por cuando existe concordancia, al haberse realizado las investigaciones en la entidad del Estado, además que, de los resultados respecto a la variable calidad de servicio fueron de carácter positivo.

En cuanto a los objetivos específicos, se tiene que de las tablas 5 y 7, donde se evalúa las dimensiones de elementos tangibles (tabla 5), la misma que contiene un resultado estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula, donde el p-valor resultante fue de 0.346, del cual se tiene que no existe relación entre la variable habilidades blandas y la dimensión de elementos tangibles de la variable de calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Asimismo, realizada la evaluación de resultados de la dimensión de seguridad (tabla 7) de la variable calidad de atención, se tiene que el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estable valor de significancia de $\alpha = 0.05$ donde el p-valor resultante fue de 0.146, pudiendo afirmar que no existe relación entre la variable de habilidades blandas y la dimensión de seguridad de la variable calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Por lo que se puede señalar que se han aceptado las hipótesis nulas, por cuanto la variable de habilidades blandas, según los resultados expuestos, no tiene grado de relación con los elementos tangibles, de una organización, así como con la seguridad de la misma, siendo estas dimensiones de la variable de calidad de atención, independientes a la influencia de habilidades Blandas, ya que no son parte del actuar de los usuarios y/o servidores de la entidad, sino más bien, parte de la logística y procedimientos establecidos por la entidad; siendo además que estas (habilidades blandas), son intrínsecas a la personalidad mas no a elementos externos.

Este resultado es concordante al descrito por Escamilla et. al. (2021), donde en su investigación respecto a habilidades blandas, determinó que no existe la influencia de estas en la mejora de atención al cliente, siendo que sus resultados estipulan que sus variables tienen una correlación negativa, porque ninguna guarda relación con la otra. Por lo que se puede señalar que respecto a la presente, es de carácter convergente por cuanto se ha llegado al mismo resultado, en cuando a las dimensiones de elementos tangibles y seguridad.

Respecto al objetivo específico establecido como la relación entre la dimensión de fiabilidad de la variable calidad de atención, conforme a los resultados obtenidos, como expresa la tabla 6, se tiene que el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, establece un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ donde el p-valor resultante fue de 0.047, pudiendo afirmar que existe relación entre las habilidades blandas y la fiabilidad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022, teniendo un grado de relación Spearman, positiva muy baja (0.187), pudiendo interpretar que las habilidades blandas influyen la mejora de la calidad de atención, por cuanto permiten que el usuario confíe en la atención recibida por el servidor, a razón de la confianza que este genera en el desarrollo de sus procedimientos, para cubrir las expectativas deseadas.

Dicho resultado es similar al encontrado en los resultados de la investigación de Mehrbakhsh et. al. (2020), en el cual señala que se ha obtenido un nuevo enfoque para identificar y comprender las experiencias y elecciones de los viajeros, a través del conocimiento de lo que ellos quiere o buscan, lo que permite que los directivos de las empresa tengan un mejor desempeño respecto de las estrategias

publicitarias, indicando además que los resultados del análisis señalaron que calidad del servicio en la época de COVID-19 influencia la satisfacción de los consumidores, señalando que a mayor calidad del servicio, es mayor la satisfacción ($\beta = 0,070$), conforme a los resultados de su investigación; por lo que se puede señalar que los resultados de la presente con los del autor son convergentes en cuanto a la dimensión de fiabilidad.

Así también, el objetivo específico, respecto a la existencia de la relación entre la variable de habilidades blandas y la capacidad de respuesta en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022, que tiene que de la tabla 8, el resultado estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, establece un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ donde el p-valor resultante fue de 0.12, pudiendo establecer la relación entre la variable habilidades blandas y la dimensión de capacidad de respuesta de la variable calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022, la misma que tiene un grado de relación Spearman, positiva muy baja (0.056), pudiendo señalar que las habilidades blandas influyen en la mejora de la calidad de atención, cuando los servidores tiene la capacidad de manejar las necesidades que los usuarios presenten, con buena voluntad, y teniendo la predisposición para brindar un servicio eficaz y eficiente, dentro de los plazos establecidos.

Este resultado es parecido a la investigación realizada por Pereda et. al. (2020), señalando que la inteligencia de las emociones, ofrece mejoras en determinación de estrategias en dirección y gerencia pública, especialmente en atención a la identificación y desarrollo de la función de líder de los regentes públicos.

Es una habilidad de gran influencia sobre el desempeño de los que dirigen las organizaciones municipales y ha determinado la existencia de relación entre las Habilidades Blandas y variables organizacionales, refiriéndose a la mejora que genera la inteligencia de las emociones, en la determinación de estrategias en dirección y gerencia pública, señalado además que en nivel de influencia es muy alto, conforme demuestra de los resultados obtenidos en su investigación. Donde después de aplicar la escala de Likert de cinco puntos se ha determinado la gran influencia que los servidores obtienen de las habilidades blandas, para la mejora de la eficacia y eficiencia, agregando además que la capacidad de respuesta, mejora con la motivación y satisfacción de los servidores.

Respecto al objetivo específico que plantea la relación entre la variable de habilidades blandas y la dimensión de empatía de la variable calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022, se tiene los resultados de la tabla 9, donde estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, establece un valor de significancia de $\alpha = 0.05$, donde el p-valor resultante fue de 0.027, afirmando la relación existente entre la variable de habilidades blandas y la dimensión de empatía de la variable calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022, teniendo un grado de relación confirmado por el coeficiente de correlación de Spearman, positiva baja (0.384), de ello se puede deducir que siendo a empatía parte de las dimensiones de la calidad de atención, es importante de considerar que es parte de la inteligencia de las emociones en los servidores de la entidad, por cuanto si entienden la necesidad de los usuarios de resolver sus problemas, mejoraría la atención que les brindan de manera significativa, resultando en una buena calidad de atención, y que los usuarios estén satisfechos de haber realizados sus trámites, asimismo se evitaría, los actos de corrupción, por cuanto el servidor conocería la importancia de cubrir la necesidad del usuario, generando un trámite eficiente y eficaz.

Este resultado es parecido al determinado en la investigación de Cervantes-Chan, C., et. al. (2021), quien luego de su investigación de campo, con un enfoque de carácter cuantitativa – cualitativa, respecto de la dimensión de empatía, señala que se ha aplicado el Instrumento, formulario web, en una muestra de 45 personas, del cual determina la importancia de la empatía teniendo una relación objetiva para el desempeño de la empresa.

Estando a estos resultados, conforme se evidencia de las tablas presentadas, se tiene que el nivel de relación entre las variables habilidades blandas y calidad de atención, se establece en sus dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía, no guardando relación con las dimensiones de elementos tangibles y seguridad.

Considerando los resultados que se obtuvieron anteriormente, el objetivo general que es determinar la relación entre las variables de Habilidades Blandas y calidad de atención en una Municipalidad en la Provincia de Cusco, 2022,

siendo la hipótesis general, el planteamiento de la existencia de relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.

Por lo que, se considera la importancia de la aplicación e influencia de las habilidades blandas para la mejora de la calidad de atención en una municipalidad de la provincia de Cusco, durante el año 2022, de la revisión de los resultados generados, se tiene que la hipótesis planteada no es absoluta por cuanto evaluado las dimensiones de la variable de calidad de atención, se tiene que las habilidades blandas influyen solamente en las dimensiones que son intrínsecas a los servidores, mas no, a la organización y logística propia de la entidad.

Gracias a los resultados obtenidos, se puede evidenciar las debilidades y fortalezas que tiene la entidad y ello nos sirve para desarrollar acciones y estrategias que permitan mejorar la calidad en la atención, con la finalidad de lograr la satisfacción de los usuarios, generar tramites adecuados, disminuir los trámites burocráticos y posicionar a la entidad, dentro de las instituciones más confiables.

Asimismo de los resultados obtenidos, si nos enfocamos en la tabla 3, podemos señalar que la calidad de atención en la entidad tiene parámetros normales, y que no cuenta con defectos significativos, ya que el nivel mayoritario de calidad de atención es medio (66.7%), lo que resulta en una percepción buena del usuario, respecto a la calidad de atención brindada por la entidad; lo que nos deja ver que la aplicación e influencia de las habilidades blandas, serviría para mejorar la percepción de la calidad de atención, y tener resultados más óptimos ya que si bien es necesario tener conocimientos técnicos y/o profesionales para cada sector de atención al público, es justamente el hecho de ser personas que atienden personas, cada una con un mundo distintos, distintas formas de pensar y reaccionar ante diferentes situaciones que se les presente, por lo que se ha hecho necesario-y evidente- que el sector estatal debe servir al ciudadano, con un trato correcto, y sin maltratarlos, se necesita servidores públicos, que realmente tengan esa vocación o se les instruya para servir al público, y mejorar la visión que los usuarios tienen del servicio estatal.

De lo expuesto, los resultados indicados en las tablas anteriores, nos indica que

el nivel de mejora de la variable Habilidades Blandas, en la variable calidad de atención de una Municipalidad de la Provincia del Cusco, durante el año 2022, es baja, como se ha podido explicar líneas arriba; asimismo, se tiene que la influencia de las Habilidades Blandas, en mejorar la calidad de atención, es de carácter leve por cuanto no se mejora la calidad de atención, con solo la aplicación de habilidades blandas, se requiere de otras acciones por parte de la organización estatal.

V. CONCLUSIONES

Primera. Se ha podido determinar la existencia de una relación de directa de grado leve entre la variable de habilidades blandas, y la de calidad de atención, por lo que, se cumpliría con la hipótesis planteada, en parte, al existir influencia de este tipo de habilidades; sin embargo, no son la totalidad de acciones que la Entidad investigada, requiere para que mejore la calidad de atención que brinda a sus usuarios.

Segunda. En cuando a los objetivos planteados, se ha demostrado que las habilidades blandas influyen positivamente en la calidad de atención; sin embargo dicha influencia, se limita a las dimensiones que pueden ser ejecutadas por los servidores de la institución, como son las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía; donde son aplicables todas las dimensiones de habilidades blandas.

Tercera. Estando a lo señalado, se ha aceptado como hipótesis nulas, las referentes a las dimensiones de elementos tangibles, y seguridad de la variable: calidad de atención, por cuanto son elementos que debe proporcionar la propia entidad para el desarrollo de sus acciones, por cuanto el capital humano, que atiende a los ciudadanos, no podría efectuar mejoras en la infraestructura ni seguridad de la entidad investigada.

Cuarta. En cuanto a la aplicación de habilidades bandas, conforme a los resultados, se tiene que, la que menos se aplica por parte de los servidores, es la dimensión de proactividad, siendo importante para la mejora de la calidad de atención, seguida por la habilidad para resolver problemas y el brindar una comunicación efectiva; entonces se puede concluir que la calidad de atención en la institución materia de investigación, requiere de acciones que permitan a sus servidores ofrecer servicios a los ciudadanos, que sean efectivos, y permitan que se cuente con uno (refiriéndome al servicio) de calidad.

Quinta. De la investigación realizada, se ha podido determinar que no solo se requiere la aplicación de habilidades blandas, para la mejora de la calidad de atención en la entidad materia de investigación, por lo que se requiere profundizar cuales serían las alternativas de mejora en la atención, para que la entidad Estatal, brinde una efectiva calidad de atención.

VI.RECOMENDACIONES

Primera. Es recomendable que la Municipalidad, pueda realizar o gestionar, procesos, actividades y/o capacitaciones, dirigidas a sus servidores, que permitan, una atención, eficiente eficaz y oportuna, para generar calidad en la atención de los servicios que brinda.

Segunda. La entidad debería prever, las estrategias o acciones que permitan la mejora en la dimensión de capacidad de respuesta, para una calidad de atención efectiva, para evitar acciones burocráticas, el cumplimiento de los plazos, y la satisfacción de los usuarios con la finalidad de crear valor público.

Tercera. Se recomienda a la entidad, realizar acciones que incentive a sus servidores a ser más proactivos en el desarrollo de sus actividades, con la finalidad de generar confianza en los usuarios, y procurar su atención de manera oportuna.

Cuarta. Se recomienda, generar acciones para incrementar la fiabilidad de los usuarios, a través de la confianza, certeza y transparencia en sus actuaciones, así como, mejorar el trato hacia el usuario, a través de incentivos o reconocimientos hacia los servidores que logren los objetivos trazados en un determinado intervalo de tiempo.

Quinta. La entidad debería mejorar sus canales de atención, tanto físicos como virtuales para ofrecer experiencias de atención hacia su público usuario, en los plazos más breves posibles, con eficiencia en sus resultados con la finalidad de mejorar su calidad de atención.

REFERENCIAS:

- Alles, m. (2008). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Buenos aires: granica. Obtenido de: https://www.bivica.org/files/talentohumano_a.pdf
- Aguado, d., & cernada, r. (2019). Adaptarse o morir lentamente: la capacidad de adaptación de las organizaciones como elemento clave de supervivencia. Observatorio de recursos humanos, pag. 36-40. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5795451>
- Aguinaga, & S. (2020). Énfasis en la formación de habilidades blandas en mejora de los aprendizajes. Educare et comunicare: revista de investigación de la facultad de humanidades, 78–87. Obtenido de: https://redib.org/Record/oai_articulo3018315-%C3%A9nfasis-en-laformaci%C3%B3n-de-habilidades-blandas-en-mejora-de-los-aprendizajes
- Alvarez, r. A. (2020). Justificación de la investigación. Lima: facultad de ciencias empresariales y económicas carrera de negocios internacionales. Obtenido de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10821>
- Astochado, g. T. (2019). Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43390>
- Arteaga, G. (2020). Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. Obtenido de Testsiteforme: <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C., & Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación - Sexta Edición. Obtenido de: https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Beck, p. (2014). La proactividad. ¿qué significa ser proactivo? Obtenido de becksicologia.com.: <http://beckpsicologia.com/la-proactividad-quesignifica-ser-proactivo/>
- Blanco, a. (2009). Desarrollo y evaluación de competencias en educación superior. Madrid: narcea s.a. Ediciones. Obtenido de: <https://narceaediciones.es/es/universitaria/192-desarrollo-y-evaluacion-decompetencias-en-educacion-superior-9788427716001.html>
- Bonnie, w. M. (2010). Essential soft skills for success in the twenty-first century workforce as perceived by business educators. The delta pi epsilon journal, 43-53. Obtenido de: https://etd.auburn.edu/bitstream/handle/10415/1441/Mitchell_Geana_57.pdf
- Berry, I. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/225083802_servqual_a_multiple_item_scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Cáceres, F. P., Peña, E. L., & Ramos, V. E. (2018). “Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de

- colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú”. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2495>
- Castro, M., Candia, C., & Cordero, V. (2015). Autoconfianza y prueba de selección universitaria de matemática en Chile. Cuadernos hispanoamericanos de psicología | julio - diciembre 2015, vol. 15 no. 2, 61-74. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5689502.pdf>
- Chaca, o. A., & contreras, t. L. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto escuela de posgrado Huancayo. Huancayo: maestría en recursos humanos y gestión organizacional- Universidad Continental. Obtenido de: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10572>
- Cervantes-chan, c. ., lara-lópez , h. ., & gómez-xul, g. De los ángeles . (2021). Empatía y calidad de servicio. “papel clave en las emociones positivas en equipos de trabajo”. 593 digital publisher ceit, 6(6-1), 147-158. Obtenido de: <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869>
- Ciudadano, s. S. (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/02/norma-t%C3%A9cnica-para-calidad-de-servicios.pdf>
- CONCYTEC-P.(2021) Formalizan la aprobación del Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT-RESOLUCION- No090-2021-CONCYTECP.(2021).Elperuano.pe.Obtenido de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/formalizan-la-aprobaciondel-reglamento-de-calificacion-cla-resolucion-no-090-2021-concytec-p19874531/#:~:text=N%C2%BA%20090%2D2021%2DCONCYTEC%2DP,Lima%2C%2027%20de&text=%2D%20Formalizar%20la%20aprobaci%C3%B3n%20del%20Reglamento,integrante%20de%20la%20presente%20Resoluci%C3%B3n.>
- Collins dictionary. (25 de agosto de 2014). Soft skills definition. Obtenido de collins dictionary: <http://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/softskills?showcookiepolicy=true>
- Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Niveles de investigación. Curso Taller. Obtenido de: <https://www.aacademica.org/cporfirio/17.pdf>
- Cuchillo, F. (2018). Gestión y calidad de servicio en la división de biblioteca de la Municipalidad Provincial del Cusco. Cusco: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2374>
- Escamilla, V. R., Segovia, R. A., Blanco, J. M., & Mendoza, G. J. (2021). Habilidades blandas en tiempos de covid-19. Obtenido de: <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/download/1488/1193/>

- Espinoza, M. M., & Gallegos, B. D. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista espacios* volumen 23, 89. Obtenido de: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/20412310.html>
- Estella, A. (2020). *Confianza institucional en América Latina: un análisis comparado*. Fundación x carolina agenda 2030. Madrid: documentos de trabajo nº 34 (2ª época). Obtenido de: https://www.fundacioncarolina.es/wpcontent/uploads/2020/05/dt_fc_34.pdf
- Farías, J. F. (junio de 2019). Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de una startup, para optar al grado de MBA, magíster en gestión empresarial. Valparaíso Chile: Universidad Técnica Federico Santa María. Obtenido de: <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/47156?show=full>
- Freire, E. (02 de agosto de 2020). Qualitative research, an ethical tool in the pedagogical field. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s199086442020000400103#:~:text=los%20fundamentos%20%c3%a9ticos%20en%20los,y%20la%20transferibilidad%20o%20aplicabilidad.
- Glenn, J. L. (2008). The “new” customer service model: customer advocate, company ambassador. *Business education forum*, 62(4), 7-13. Obtenido de: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/81>
- Gudermann, M. (s.f.). The relationship between proactive personalit y affective commitment and the role of job stressors. . Bachelor thesis. Obtenido de: https://essay.utwente.nl/59941/1/BSc_M_Gudermann.pdf
- Gutiérrez, R. A. (marzo de 2020). Justificación teórica de un proyecto de investigación: definición y diferencias con otros tipos de justificación. Obtenido de: <https://aledgus.com/justificacionteorica/#:~:text=la%20justificaci%c3%b3n%20p%c3%a1ctica%20es%20la,el%20problema%20principal%20del%20trabajo.>
- Hayes, A. (2021). What Are Descriptive Statistics? Obtenido de Investopedia: https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp
- Hernández de la Rosa, Yurima, Hernández Moreno, Vicente José, Batista Hernández, Norma Edenia, & Tejada Castañeda, Evelyn. (2017). ¿Chi cuadrado o Ji cuadrado?. *Medicentro Electrónica*, 21(4), 294-295. Recuperado en 26 de julio de 2022, Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102930432017000400001&lng=es&tlng=es.
- Hernández, M. S., & Duana, A. D. (2020). Data collection techniques and instruments. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del icea*, 51-53. Obtenido de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, I. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernández-Sampieri, C. Fernández-collado, & I. Baptista, selección de la muestra (págs. 170-191). México:

- mcgraw-hill. Obtenido de: https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- INEI, I. N. (2018). Informe Técnico N°02: Perú: percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones setiembre 2017 – febrero 2018. Lima: INEI. Obtenido de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletinpercepcion-gobernabilidad-abril-2018.pdf>
- James, R. F., & James, M. L. (2004). Teaching career and technical skills in a “mini” business world. *Business education forum*, 59(2), 39-41. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/258126575_Executive_Perceptions_of_the_Top_10_Soft_Skills_Needed_in_Today's_Workplace
- López Romo, H. (1988). Metodología de la encuesta. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/199945768/Metodologia-de-la-encuestaHeriberto-Lopez-Romo>
- Lopez, R. P., & Fachelli, s. (2015). Construcción del cuestionario: el contexto del enunciado. En r. P. López, & s. Fachelli, *metodología de la investigación social cuantitativa* (págs. 16-25). Barcelona-españa: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129381/metinvsoccuan_cap32a2015.pdf
- Manrique, M. S., Oyarzabal, I. G., & Herrera, C. E. (2018). Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión y alta dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12457>
- Marin, A. J. (2021). Calidad de atención y habilidades blandas en la Municipalidad Provincial de Tacna: Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68936?show=full&locale-attribute=es>
- Martínez, S. M. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguina, Ica 2018, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29416>
- Mata, L. (2019,) El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio. Obtenido de: Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/elenfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- Mehrbakhsh et. Al., n. (2020). Revealing travellers’ satisfaction during covid-19 outbreak: moderating role of service quality. *Journal of retailing and consumer services* volume 64. Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698921003490#!>
- Middlenton, F. (2019). Reliability vs validity: what’s the difference? Obtenido de Scribbr: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>

- Miranda, G., Jesús Arias-Gómez, & Miguel Ángel Villasís-Keever. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=486755023011>
- Molina astua, m., & quesada mena, d. (2004). La calidad en la atención médica. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1409-00152004000100007
- Mora, c. C. (2011, p.150). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista brasileira de marketing* vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162.
- Moreano, g. E. (23 de febrero de 2021). Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. Obtenido de: <https://tesis-investigacioncientifica.blogspot.com/2021/02/justificacion-social.html>
- Moreno, A. (2009). Lineamientos para la creación de una cultura de servicio al cliente en una empresa del sector alimentos: caso martmore. Rosario-Argentina: trabajo de grado. Obtenido de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1015/MorenoHernandez-AndreadelPilar-2009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, E. L. (s.f.). Comunicación efectiva para el logro de una visión compartida. *Culcyt//comunicación*, 3-19. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3238707.pdf>
- Murillo, W. (2004). La investigación científica. Obtenido de Monografias.com. <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica>
- Perreault, H. (2004). Business educators can take a leadership role in character education. *Business education forum*, 1(59), 43-53. Obtenido de: <https://www.coursehero.com/file/p4pnkvm/PERRAULT-H-2004-Businesseducators-can-take-leadership-role-in-character/>
- Peersman, G. (2014). Métodos de recolección y análisis de datos en la evaluación de impacto . *Síntesis metodológica n°10: sinopsis*, 17-18. Obtenido de: <https://www.unicef-irc.org/publications/764-sinopsism%C3%A9todos-de-recolecci%C3%B3n-y-an%C3%A1lisis-de-datos-enla-evaluaci%C3%B3n-de-impacto.html>
- Pereda, P. F., López-Guzmán, T., & González, S. C. (2020). Emotional intelligence as a management skill. Study applied in the municipalities of the province of córdoba (spain). *Juárez : nóesis. Revista de ciencias sociales*. Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S239586692018000100098&script=sci_abstract&tlng=en
- Peruano, D. E. (13 de junio de 2021). Decreto Supremo N°013-2021-tr .Decreto supremo que aprueba la política nacional de empleo decente. Lima, Perú: El Peruano S.A. obtenido de: <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2021/06/13/1962213-1/19622131.htm>

- Puche, N. R., Ossa, O. J., & Guevara, G. M. (s.f.). La resolución de problemas ¿una alternativa integradora? Revista educación y pedagogía, vol. XVIII, núm. 46, 167-189. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2362580.pdf>
- Quesada, V. D. (2019). Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales en su recurso humano en la E.S.E Hospital Santa Matilde de Madrid. Bogotá Colombia. Obtenido de: <https://www.docsity.com/es/habilidades-interpersonales-1/7635588/>
- Rodó, p. (15 de enero de 2020). Rho de spearman. Economipedia.com. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/rho-de-spearman.html>
- Salas, g. (2017) análisis de la calidad del servicio en el sector público. Caso Contraloría departamental del meta. [tesis de maestría, universidad de Manizales de Colombia] archivo digital. Obtenido de: <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3429>
- Saldivar, A. D. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el hotel “Centenario” de la Ciudad del Cusco. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de: [http://vrin.unsaac.edu.pe/data/455VADEMECUM%20DE%20INVESTIGACION%20FEDU%202017%20\(2\).pdf](http://vrin.unsaac.edu.pe/data/455VADEMECUM%20DE%20INVESTIGACION%20FEDU%202017%20(2).pdf)
- Santa Cruz, f. (2015). Inducción en la investigación. Obtenido de blogspot: <http://florfanyasantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>
- Souza, b. (2019). 4 sugerencias para mejorar la calidad en la atención al cliente. Obtenido de hotmart: <https://blog.hotmart.com/es/calidad-deatencion/>
- Shuttleworth, M. (2009). Fiabilidad del instrumento. Obtenido de Explorable: <https://explorable.com/instrument-reliability>
- Taipe, S. D. (2019). Nivel de habilidades blandas del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4218/browse?type=author&value=Taipe+Salcedo%2C+Diana+Carolina>
- Thomas, L. (2020). Cross-Sectional Study | Definitions, Uses & Examples. Obtenido de Scribbr: <https://www.scribbr.com/methodology/crosssectional-study/>
- Valdez, M. E., Saca, A. I., & Guevara, G. J. (2018). Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la Provincia del Cusco. Cusco: MBA Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13217>
- Vallejos, a. &. (2019). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte sac (tesis). . Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo obtenido de tesis.usat.edu.pe: <https://bit.ly/3ydubnz>.

- Vargas, F. (2006). De las virtudes laborales a las competencias clave: un nuevo concepto para antiguas demandas. *Politécnica* (3), 13-26. Obtenido de: <http://biblat.unam.mx/hevila/Revistapolitecnica/2006/no3/2.pdf>
- Vásquez Coria, J. (2021). Calidad en el servicio. Encuesta de cinco dimensiones. (servqual). Obtenido de inbox research: <https://www.inbox.mx/blog/calidad-en-el-servicio-encuesta-de-cincodimensiones-servqual>
- Villamizar, J., & Barrero, F. (2021). «cambios en los perfiles laborales en la república dominicana como resultado de la pandemia». *República Dominicana: ciencia y sociedad* 46 (2):31-45. Obtenido de: <https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciso/article/view/2078>
- Westreicher, g. (23 de febrero de 2020). *Economipedia*, haciendo fácil la economía: la encuesta. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Zavaleta Correa, Emiliano Ivan y García Saldaña, Lenin Shiduo. (2018). Calidad de atención y satisfacción al usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota. Cajamarca. Obtenido de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_0cc8f1935cb8d0f397c2ddc1f893fa0f/Detail

ANEXOS:

Título: “Habilidades Blandas y Calidad de Atención de una Municipalidad en la Provincia de Cusco, Año 2022”

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA (TABLA 10)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS			
<p>Problema general: ¿En qué medida las Habilidades Blandas mejoran la calidad de atención de una Municipalidad de la Provincia del Cusco, durante el año 2022??</p> <p>Problemas Secundarios:</p> <p>PE1: ¿Cuál es la influencia de las Habilidades Blandas, en mejorar la calidad de atención de una Municipalidad de la Provincia Cusco, en el año 2022?</p> <p>PE2: ¿Las Habilidades Blandas mejoran la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia Cusco, en el año 2022?</p> <p>PE3: ¿Las Habilidades blandas influyen en la mejora de la atención en una Municipalidad de la Provincia del Cusco, en el año 2022?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación de las habilidades blandas y la calidad de atención</p> <p>Objetivos específicos: -Determinar la relación de las habilidades blandas y los elementos tangibles en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022 -Precisar la relación de las habilidades blandas y la fiabilidad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022 -Determinar la relación de las habilidades blandas y la seguridad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022 -Precisar la relación de las habilidades blandas y la capacidad de respuesta en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022 -Determinar la relación de las habilidades blandas y la empatía en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.</p>	<p>Hipótesis general: HG: Existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022. HOG: No existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1:Existe relación entre las habilidades blandas y los elementos tangibles en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; HE2:Existe relación entre las habilidades blandas y la fiabilidad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; HE3:Existe relación entre las habilidades blandas y la seguridad en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; HE4:Existe relación entre las habilidades blandas y la capacidad de respuesta en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022; HE5:Existe relación entre las habilidades blandas y la empatía en una Municipalidad de la Provincia de Cusco en el año 2022.</p>	<p>Variable 1: HABILIDADES BLANDAS Concepto: Se denomina como competencia blanda a un conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo. (ESPINOZA Mina & GALLEGOS Barzola, 2020)</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel y rango
			Adaptabilidad	Asimilación del cambio Aceptación del cambio	Ordinal 1=totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	➤ En desacuerdo: ➤ Indeciso: ➤ De acuerdo:
			Autoconfianza	Inteligencia emocional Autogestión laboral		
			Comunicación Efectiva	Compromiso con el cambio Participación Activa		
Habilidades de Resolución de Problemas	Toma de Decisión Iniciativa					
Proactividad						
<p>Variable 2: CALIDAD DE ATENCION Concepto: conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo. es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y gustos del cliente ya que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento (Moreno, 2009)</p>						
Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel y rango			
Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones Calidad de los equipos	Ordinal 1=totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	➤ En desacuerdo: ➤ Indeciso: ➤ De acuerdo:			
Fiabilidad	Interés por el usuario Compromiso del personal					
Seguridad	Servicio oportuno Capacidad técnica Proceso adecuado					
Capacidad de Respuesta	Actitud y disposición Información sobre actividades Rapidez del servicio					
Empatía	Horarios adecuados Interés institucional por el usuario Atención empática individualizada					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS	
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional- Causal Diseño: No experimental de corte transversal. correlacional Método: Hipotético Deductivo Línea De Investigación: Gestión de Políticas Publicas</p>	<p>Población y muestra: conformada por 72 trabajadores y 72 usuarios Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p>		<p>Variable 1: HABILIDADES BLANDAS Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: CALIDAD DE ATENCION Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>		<p>Análisis descriptivo: Recopila y organiza información y datos y los presenta de forma informativa. Descriptiva tablas figuras, porcentajes Análisis inferencial: Se plantean hipótesis, se basa en probabilidades.</p>	

Anexo 2

(Tabla 11): Matriz de la operacionalización de la variable Habilidades Blandas

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
Variable 1= Habilidades Blandas	Acumulado de habilidades no-cognitivas primordiales para formarse y desempeñarse con éxito en la labor, Espinoza & Gallegos, (2020)	Para Aguinaga & Sánchez (2020), las Habilidades Blandas son un conjunto de habilidades o herramientas emocionales que tienen un carácter especial en la regulación del estado emocional de las personas, estas son habilidades que ayudan a fomentar relaciones personales y profesionales positivas.	Adaptabilidad	Asimilación del cambio	Me adapto a las disposiciones que asuma la entidad	(Escala de Likert) - Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Indeciso - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo	Cuestionario
				Aceptación del cambio	Adopto continuamente nuevas y mejores formas de llevar a cabo mis actividades.		
				Compromiso con el cambio	Me comprometo a adaptarme a las nuevas disposiciones de mi entidad para cumplir mis objetivos laborales		
			Autoconfianza	Inteligencia emocional	El haber tenido un resultado negativo, no me desmotiva del cumplimiento de mis objetivos Cuando tomo una decisión importante, me siento asustado, emocionado, enojado u otras combinaciones de emociones.		
				Autogestión laboral	Asumo responsabilidades, se manejar mi tiempo para cumplir con mis objetivos		
			Comunicación efectiva	Participación Activa	Me comunican con tiempo la información que necesito para desempeñar mis funciones de una manera correcta.		
					La entidad me invita a reuniones capacitaciones para mejorar en mi entorno laboral.		
					Mi jefe escucha y valora mis opiniones antes de tomar una decisión.		
			Habilidades de Resolución de Problemas	Toma de Decisión	Busco soluciones ante los problemas que se presenten, y si no puedo busco ayuda		
					Cuando una decisión no me gusta me molesto y no quiero realizar la acción		
					Creo que los únicos que deben tomar decisiones para solucionar los problemas que se presenten son los jefes		
			Proactividad	Iniciativa	Estoy dispuesto a cumplir con el trabajo encomendado sin importar el horario		
sugiero mejoras de trabajo en la productividad y eficiencia							

(Tabla 12): Matriz de la operacionalización de la variable Calidad de Atención:

Variable	Definición conceptual y operacional		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
Variable 2=Calidad de atención	Es el diagnóstico que debe realizarse en una organización siempre a favor de las necesidades y agrado del cliente con la finalidad que la empresa se prestigie (Moreno A. , 2009)	Según Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) se relaciona con lo que se percibe suponiendo que es la opinión del usuario al obtener un producto o servicio. (pp.16)	Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	Adecuada infraestructura	Escala de Likert) - Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Indeciso - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo	Cuestionario
				Calidad de los equipos	Equipos de última generación		
			Fiabilidad	Interés por el usuario	Estoy capacitado para brindar atención en el idioma del usuario		
				Compromiso del personal	Me capacito constantemente de los servicios que brinda la entidad		
			Seguridad	Servicio oportuno	No permito que mis problemas personales afecten mi trabajo		
				Capacidad técnica	Estoy capacitado para resolver el problema		
				Proceso adecuado	Se escuchar al usuario para conocer sus necesidades		
			Capacidad de Respuesta	Actitud y disposición	Muestro interés en resolver la consulta del usuario		
				Información sobre actividades	Me mantengo informado de las actividades de la institución		
				Rapidez del servicio	Procuro atender eficiente y eficazmente las consultas en el menor tiempo posible		
			Empatía	Horarios adecuados	La labor se efectúa en el horario establecido		
				Interés institucional por el usuario	Se cumplen con las normas internas y generales de atención al usuario		
Atención empática individualizada	Escucho y procuro ponerme en la situación del usuario						

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

Para la variable 1: Habilidades Blandas. (Se ha considerado el instrumento elaborado por Aydee Estefani Chaca Oliveros Lisedt Ana Contreras Tito, en su tesis: “Habilidades Blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021”, en la Maestría en Recursos Humanos y Gestión Organizacional),

Cuestionario N° 01

Instrucciones:

Señor(a) el presente cuestionario es confidencial y anónima, tiene como objetivo analizar la influencia de las Habilidades Blandas.

- Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

- Género Femenino () Masculino ()
- Edad años
- Estado Civil Soltero () Casado () Viudo ()
- Grado de Instrucción: Secundario () Técnico () Superior ()
- Tiempo de Servicios: Años () Meses ()
- Lugar de Procedencia:
- Condición Laboral:

Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

N°	Preguntas	Escalas				
		1	2	3	4	5
1	Me adapto a la modalidad de cambio de trabajo de manera remota.	1	2	3	4	5
2	Adopto continuamente nuevas y mejores formas de llevar a cabo nuevas estrategias para realizar las actividades del área de trabajo.	1	2	3	4	5
3	Me comprometo adaptarme a las nuevas formas de trabajo cumpliendo mis objetivos dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
4	No me cuesta trabajo recuperarme después de haber obtenido un resultado negativo.	1	2	3	4	5
5	Cuando tomo una decisión importante, no sé cómo me siento al respecto; asustado, emocionado, enojado u otras combinaciones de emociones.	1	2	3	4	5
6	Asumo responsabilidades frente a una urgencia en la solución y busca alternativas creativas.	1	2	3	4	5
7	Comunico con tiempo la información que necesito para desempeñar mis funciones de una manera correcta.	1	2	3	4	5
8	Asisto a las reuniones, programas y capacitaciones de la organización.	1	2	3	4	5
9	El área a la que pertenezco toma en cuenta y valora mis sugerencias y opiniones antes de tomar una decisión.	1	2	3	4	5

10	Cuando sé que algo está mal, intento buscar soluciones.	1	2	3	4	5
11	Si no estoy de acuerdo con una decisión que toma mi equipo de trabajo, me molesto con mis colegas.	1	2	3	4	5
12	Considera que solo los jefes son las personas indicadas para participar en la búsqueda de alternativas.	1	2	3	4	5
13	Me propongo a cumplir desafíos de trabajo y no dejo que nada me detenga.	1	2	3	4	5
14	Comunico y propongo mejoras de trabajo a mi jefe para ser más productivos y eficientes.	1	2	3	4	5
15	Tengo la disposición de trabajar, cuando se presenta algún evento laboral.	1	2	3	4	5
16	Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga	1	2	3	4	5
17	Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo.	1	2	3	4	5
18	Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con mi centro de labor y mi equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
19	Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes.	1	2	3	4	5
20	Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas.	1	2	3	4	5
21	Acepto consejos de mi entorno para mejorar.	1	2	3	4	5
22	Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes.	1	2	3	4	5
23	Me gusta impulsar a mis compañeros al logro de los objetivos	1	2	3	4	5
24	Soy capaz de ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra.	1	2	3	4	5
25	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
26	Analizo y tomo en cuenta los diferentes puntos de vista de mi entorno laboral.	1	2	3	4	5
27	A menudo recibo el bono de desempeño por el logro de objetivos.	1	2	3	4	5
28	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo y las mejoras que introduzco en mi trabajo.	1	2	3	4	5
29	Se logra alcanzar el número de matriculados establecidos con la meta trazada en el tiempo determinado.	1	2	3	4	5
30	Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la Universidad.	1	2	3	4	5
31	Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado.	1	2	3	4	5
32	Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 4: VALIDACION DE EXPERTOS:

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO N° 01
Título de la investigación:	HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL TRABAJO REMOTO ESCUELA DE POSTGRADO HUANCAYO 2021
Nombre del juez/experto:	SARITA SAKIMI LEÓN HURTADO
Teléfono:	994981128
Correo electrónico:	slacmhd@continental.edu.pe
Área de acción laboral:	Consultoría
Título Profesional:	Gerencia Pública
Grado Académico:	Máster

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X					X					X
10. Los ítems son medibles directamente.					X					X					X
Total parcial															
Total															
Congruencia					Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)					
5 - Óptimo					5 - Óptimo					5 - Mínimo					
4 - Satisfactorio					4 - Satisfactorio					4 - Poca					
3 - Bueno					3 - Bueno					3 - Regular					
2 - Regular					2 - Regular					2 - Bastante					
1 - Deficiente					1 - Deficiente					1 - Fuerte					

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma del Experto



D.N.I. : 45358584

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Estimado experto, se solicita la validación del instrumento de medición:

HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL TRABAJO REMOTO ESCUELA DE POSTGRADO HUANCAYO 2021

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento 5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	PARA: Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta) 5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte
--	---

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.			X						X					X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X						X				X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X					X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X					X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X						X				X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X						X				X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X					X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.			X						X					X	
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.				X					X					X	
10. Los ítems son medibles directamente.			X						X					X	
Sumatoria Parcial	0	0	9	28	0	0	0	0	28	15	0	4	24	0	0
Sumatoria Total = 120	37					43					28				

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54); Regular (55-78); Bueno (79-102); Satisfactorio (103-126); Óptimo (126-150)

Observaciones: el resultado suma 108, nivel Satisfactorio

Nombres y Apellidos del experto: Marco Antonio Luna Flores

DNI.: 09563629

Nro. Celular: 990834295



Firma

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	Cuestionario
Título de la investigación:	"HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL TRABAJO REMOTO ESCUELA DE POSGRADO HUANCAYO 2021"
Nombre del juez/experto:	Mg. Carmin Deysi, Briceño Meza
Teléfono:	971354234
Correo electrónico:	cbriceno@continental.edu.pe
Área de acción laboral:	Consultoría, Coaching, Mentoring, Talleres
Título Profesional:	Licenciado en Educación Secundaria
Grado Académico:	Maestro en Dirección y Gestión del Talento Humano

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X						X
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.				X					X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			X						X						X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X						X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X						X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X						X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X						X
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.				X					X						X
10. Los ítems son medibles directamente.				X					X						X
Total parcial	39					40					40				
Total	119														
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma del Experto
 D.N.I. : 43511701

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	Cuestionario para los trabajadores administrativos
Título de la investigación:	Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo 2021
Nombre del juez experto:	Guido Humberto Bravo Monteverde
Teléfono:	999357281
Correo electrónico:	gbravo@eghm.pectadok.com
Área de acción laboral:	Consultoría y docencia universitaria
Título Profesional:	Licenciado en Administración
Grado Académico:	Magister en Administración

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.			X					X					X		
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.		X						X					X		
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			X					X						X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X				X						X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.			X					X					X		
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.			X					X					X		
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.			X				X							X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.			X				X							X	
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.			X					X						X	
10. Los ítems son medibles directamente.			X					X					X		
Total parcial			30					28					25		
Total								83							
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Óptimo	5 - Óptimo					5 - Mínimo									
4 - Satisfactorio	4 - Satisfactorio					4 - Poca									
3 - Bueno	3 - Bueno					3 - Regular									
2 - Regular	2 - Regular					2 - Bastante									
1 - Deficiente	1 - Deficiente					1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma del Experto



D.N.I.: 07793374

Para la variable 2: Calidad de calidad de atención al usuario (se ha considerado el instrumento elaborado por Marín Ayala, Jessica, en su tesis: “Calidad de atención y Habilidades Blandas en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022”, en la Maestría en Gestión Pública).

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

CÓDIGO:

FECHA:/...../.....

Indicaciones: Para evaluar la calidad de servicio de la atención recibida el día de hoy. Ud. lea las preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 0 al 4 ¿Cómo calificaría Ud. cada uno de los aspectos según la atención recibida?

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

ÍTEMS	OPCIONES				
	S	CS	AV	CN	N
1. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.					
2. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.					
3. El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.					
4. En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.					
5. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.					
6. Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo en solucionar algún problema o dificultad que se le presente.					
7. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.					
8. Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud.					
9. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.					
10. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.					
11. Los usuarios en la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.					
12. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
13. A través de sus trabajadores la municipalidad, brindan información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.					
14. Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.					
15. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso a los usuarios.					
16. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable.					
17. En la municipalidad el servicio que se brinda es oportuno.					

18. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.					
19. Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.					
20. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la calidad de atención al usuario.					
21. Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.					
22. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.					
23. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
24. La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					
25. Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas, cuando es requerida.					

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS:



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: * CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UNA MUNICIPALIDAD

OBJETIVO : Determinar la calidad del servicio de atención al público en la Municipalidad Distrital de La Tinguiña

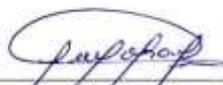
DIRIGIDO A : Usuarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica-2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en educación

VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------



 Firma del evaluador



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: * CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UNA MUNICIPALIDAD

OBJETIVO : Determinar la calidad del servicio de atención al público en la Municipalidad Distrital de La Tinguiña

DIRIGIDO A : Usuarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica-2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ramos Córdova, Gabriela Olivia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------



 Mg. Gabriela Ramos Córdova
 C.P.P. N° 134903238

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: * CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD*

OBJETIVO : Determinar el nivel satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica-2018

DIRIGIDO A : Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguiña, Ica -2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en educación

VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------



Firma del evaluador

Escaneos de los criterios de jueces de los instrumentos:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem	
									Si	No	Si	No		Si	No
GESTIÓN DE LA CALIDAD	D1: Elementos Tangibles	Conservación de las instalaciones	1. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.						✓	✓	✓	✓			
			2. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.						✓	✓	✓	✓			
			3. El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.						✓	✓	✓	✓			
	Calidad de los equipo	4. En la municipalidad Ud. percibe una modernidad permanente de los equipos.						✓	✓	✓	✓				
		5. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.						✓	✓	✓	✓				
	D2: Fiabilidad	Interés por el usuario	6. Cuando Ud. Asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.						✓	✓	✓	✓			
D3: Capacidad de Respuesta	Institución colaboradora	7. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.						✓	✓	✓	✓				
		8. Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud.						✓	✓	✓	✓				
	Compromiso del personal	9. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.						✓	✓	✓	✓				
		10. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.						✓	✓	✓	✓				
	Actitud disposición y	11. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.						✓	✓	✓	✓				
		12. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.						✓	✓	✓	✓				
	Información sobre actividades	13. A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.						✓	✓	✓	✓				
	Rapidez del servicio	14. Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.						✓	✓	✓	✓				
		15. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.						✓	✓	✓	✓				

DS Seguridad	Servicio oportuno	16. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable.							✓	✓	✓	✓			
		17. En la municipalidad el servicio que se brinda es oportuno.								✓	✓	✓	✓		
	Capacidad técnica	18. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.								✓	✓	✓	✓		
		19. Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.								✓	✓	✓	✓		
DS Empatía	Proceso adecuado	20. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.							✓	✓	✓	✓			
	Horarios adecuados	21. Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.							✓	✓	✓	✓			
		22. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.								✓	✓	✓	✓		
	Interés institucional por el usuario	23. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.								✓	✓	✓	✓		
		24. La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.								✓	✓	✓	✓		
	Atención empática individualizada	25. Los trabajadores municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.							✓	✓	✓	✓			

Fuente: Adaptado de Gutiérrez, J. (2017). Tesis: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017.


 My Gabriel O. Remol Córdova
 C.P.N. N° 1342415230

ANEXO 5. BASE DE DATOS

Resultados de cuestionario en Excel:

Variable: HABILIDADES BLANDAS

Sujetos	Género	Edad	Estado Civil	Grado de Instrucción	Tiempo de Servicios	Condición Laboral	Habilidades Blandas																																	
							I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I0	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I0	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I0	I1	I2	I3	I4
1	M	65	CASADO	SUP. INCOM	33 AÑOS	276 NOMBRADO	5	1	1	1	4	2	3	4	1	3	1	5	4	1	4	3	4	1	3	5	3	3	3	5	2	3	5	1	3	3	5	5		
2	F	60	CASADO	SUP. COM	27 AÑOS	276 NOMBRADO	4	2	3	2	5	3	2	3	1	4	1	5	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	2	5	4		
3	F	23	SOLTERO	TEC. COM	1 AÑO	1057 CAS	1	1	2	1	4	2	2	2	1	2	1	4	5	3	3	1	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	1	2	3	1	4	4		
4	M	25	SOLTERO	SUP. COM	3 AÑOS	1057 CAS	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	2	3	4	1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3		
5	F	22	SOLTERO	TEC. COM	1 AÑO	1057 CAS	5	3	1	3	3	2	2	2	1	4	2	5	3	1	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	2	3	1	1	3	2	3	4		
6	F	23	SOLTERO	SUP. COM	2 AÑOS	1057 CAS	5	3	1	2	5	4	2	2	1	4	1	4	4	1	5	3	3	3	4	4	3	5	3	5	3	4	1	2	3	3	3	3		
7	M	28	CASADO	TEC. COM	3 AÑOS	1057 CAS	5	3	1	1	5	3	2	2	3	2	1	3	3	1	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	4		
8	F	45	SOLTERO	TEC. COM	7 AÑOS	276 REP JUD	3	4	2	1	3	4	3	4	2	3	1	5	3	1	2	3	1	3	4	3	3	3	2	4	2	3	1	1	3	3	3	3		
9	F	40	CASADO	TEC. COM	6 AÑOS	1057 CAS	4	1	4	1	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	5	1	3	1	3	4	3	5	3	3	3	3	1	2	3	1	4	4		
10	M	63	VIUDO	TEC. COM	27 AÑOS	276 NOMBRADO	5	4	4	1	4	2	3	2	3	2	2	3	5	5	3	2	4	2	3	3	4	4	2	5	3	4	4	1	3	2	5	4		
11	F	27	CASADO	SUP. COM	4 AÑOS	1057 CAS	2	4	4	1	3	3	2	5	2	2	1	5	4	3	3	3	2	4	5	4	4	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3		
12	F	56	CASADO	TEC. COM	11 AÑOS	276 NOMBRADO	4	3	1	1	2	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	2	3	3	1	3	3	5	4		
13	M	22	SOLTERO	SUP. INCOM	1 AÑO	1057 CAS	3	5	2	2	4	3	2	3	1	2	1	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	2	4	4		
14	F	24	SOLTERO	SUP. COM	3 AÑOS	1057 CAS	3	2	3	3	5	4	4	3	1	4	2	3	3	1	5	2	3	2	3	5	5	3	3	5	2	3	1	1	3	3	3	3		
15	M	56	CASADO	TEC. COM	22 AÑOS	276 NOMBRADO	4	2	4	2	3	4	2	5	2	2	3	5	5	1	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	5	4		
16	M	48	SOLTERO	SUP. COM	13 AÑOS	276 NOMBRADO	2	1	4	1	4	2	3	2	2	3	2	4	4	1	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	5	1	3	1	5	5		
17	M	29	SOLTERO	TEC. COM	4 AÑOS	1057 CAS	4	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	1	1	3	2	3	3
18	M	31	CASADO	TEC. COM	6 AÑOS	276 REP JUD	5	3	1	2	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	3	3	4	4	
19	F	35	SOLTERO	SUP. COM	7 AÑOS	276 REP JUD	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	1	1	3	3	4	4	
20	F	39	CASADO	SUP. COM	5 AÑOS	276 REP JUD	4	3	4	2	5	4	2	3	2	3	1	5	3	1	5	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	3		
21	F	34	SOLTERO	SUP. INCOM	8 AÑOS	276 REP JUD	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	1	1	3	3	4	4		
22	M	38	DIVORCIA DO	TEC. COM	1 AÑO	1057 CAS	5	2	4	2	4	2	2	3	3	4	1	4	3	1	5	1	3	2	3	5	3	3	2	4	2	3	1	2	3	2	4	4		
23	F	26	SOLTERO	SUP. COM	1 AÑO	1057 CAS	5	2	1	1	4	4	4	3	3	2	3	3	5	2	4	2	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	1	1	3	3	3	3		
24	F	58	CASADO	SUP. COM	9 AÑOS	276 REP JUD	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	5	3	2	1	3	4	4	5	4	5	2	4	1	1	3	2	4	4		

25	F	43	CASADO	TEC. COM	12 AÑOS	276 REP JUD	4	3	1	2	4	2	4	3	1	4	1	5	3	2	4	4	2	2	5	5	4	5	3	5	3	2	1	2	3	3	4	4
26	M	40	CASADO	SUP. COM	11 AÑOS	276 REP JUD	4	1	2	1	4	3	3	2	2	3	1	4	5	2	3	2	3	3	4	3	3	5	2	4	3	2	1	2	3	1	3	3
27	F	48	CASADO	SUP. COM	13 AÑOS	276 REP JUD	3	2	1	3	3	2	3	4	2	4	2	3	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	1	2	3	2	4	4
28	F	53	CASADO	SUP. COM	21 AÑOS	276 NOMBRADO	4	2	1	2	5	3	3	3	1	3	1	5	4	2	5	2	4	2	5	5	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	5	5
29	F	41	SOLTERO	SUP. INCOM	21 AÑOS	1057 CAS	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	5	2	2	2	4	4	3	4	2	1	2	5	3	4	4	3	4	1	4	3
30	M	5	CASADO	SUP. COM	15 AÑOS	1057 CAS	3	4	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	1	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5
31	F	26	SOLTERO	TEC. COM	2 AÑO	1057 CAS	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	5	2	4	4	2	3	4	1	2	3	2	2	2	3	4
32	F	33	CASADO	SUP. COM	4 AÑOS	1057 CAS	5	3	1	5	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	1	4	1	5	3
33	F	26	SOLTERO	TEC. COM	2 AÑO	1057 CAS	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	1	4	1	5	3	2	4	3	1	5	2	4	2	4	2	3	1	4	5
34	M	25	DIVORCIA DO	SUP. COM	2 AÑOS	1057 CAS	4	3	1	5	1	3	2	3	5	3	3	2	4	2	3	1	4	5	2	3	4	3	4	3	3	2	3	1	5	2	4	3
35	M	42	SOLTERO	TEC. COM	3 AÑOS	1057 CAS	3	5	2	4	2	3	3	4	5	4	3	3	4	2	4	2	3	4	1	4	3	1	5	1	3	2	4	3	4	3	3	2
36	F	52	CASADO	TEC. COM	7 AÑOS	276 REP JUD	3	4	4	5	3	2	1	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	1	4	3	5	2	4	2	3	3	3	1	5	1	3	2
37	M	58	CASADO	TEC. COM	6 AÑOS	1057 CAS	5	3	2	4	4	2	2	5	5	4	5	3	5	2	3	3	2	3	3	5	4	4	5	3	2	1	5	2	4	2	3	3
38	F	23	SOLTERO	TEC. COM	27 AÑOS	276 NOMBRADO	2	1	2	5	3	3	3	2	4	4	3	4	1	2	3	2	2	2	3	4	1	3	3	2	3	2	4	4	5	3	2	1
39	M	64	SOLTERO	SUP. COM	4 AÑOS	1057 CAS	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	1	5	3	2	4	1	4	1	5	3	1	4	2	3	2	4	4	3	4	1	4	3
40	M	52	CASADO	TEC. COM	11 AÑOS	276 NOMBRADO	4	2	3	4	1	4	3	3	3	5	2	4	2	2	4	2	3	1	4	5	1	3	3	2	5	2	3	3	2	3	3	5
41	F	37	SOLTERO	SUP. INCOM	2 AÑO	1057 CAS	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	1	1	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4
42	M	29	CASADO	SUP. COM	3 AÑOS	1057 CAS	3	1	5	2	4	3	2	1	5	3	2	4	1	5	2	4	3	3	5	2	2	4	3	2	3	2	4	1	4	1	5	3
43	M	30	SOLTERO	SUP. INCOM	22 AÑOS	276 NOMBRADO	4	3	4	3	3	2	1	5	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	3	2	4	2	3	1	4	5
44	M	32	SOLTERO	TEC. COM	13 AÑOS	276 NOMBRADO	3	1	5	1	3	2	1	4	5	2	3	3	1	5	1	3	2	4	5	3	3	3	5	2	5	2	2	2	3	4	1	3
45	M	30	CASADO	SUP. COM	4 AÑOS	1057 CAS	5	2	4	2	3	3	2	3	4	1	4	5	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	1	5	3	1	4
46	M	29	SOLTERO	SUP. COM	6 AÑOS	276 REP JUD	4	4	5	3	2	1	4	4	4	3	4	1	4	3	3	2	1	4	3	4	3	2	3	2	2	2	4	1	4	5	1	3
47	F	24	CASADO	TEC. COM	7 AÑOS	276 REP JUD	3	4	1	4	3	1	5	2	3	3	2	3	3	5	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	1	4	4	3	1	1	2
48	F	48	SOLTERO	SUP. COM	5 AÑOS	276 REP JUD	3	2	3	3	5	2	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	5	2	2	4
49	M	58	CASADO	SUP. COM	8 AÑOS	276 REP JUD	2	2	2	3	4	4	5	2	4	1	4	1	5	3	1	3	2	3	5	3	3	2	4	2	2	2	3	1	5	3	2	4
50	M	59	SOLTERO	SUP. COM	1 AÑO	1057 CAS	1	4	1	5	3	2	4	2	4	2	3	1	4	5	2	3	3	4	5	4	3	3	4	1	4	1	5	1	4	5	2	3
51	F	45	CASADO	SUP. COM	1 AÑO	1057 CAS	2	3	1	4	5	2	3	1	5	3	2	4	4	5	3	2	1	3	4	4	5	4	5	2	3	1	4	2	3	4	1	4
52	M	59	CASADO	SUP. COM	9 AÑOS	276 REP JUD	2	4	2	3	4	1	4	1	4	5	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	2	4	2	3	4	4	4	3	4

53	F	46	SOLTERO	TEC. COM	12 AÑOS	276 REP JUD	2	3	4	1	3	3	4	2	3	4	1	4	1	4	3	1	5	4	3	1	5	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	2	
54	M	58	CASADO	SUP. COM	11 AÑOS	276 REP JUD	1	5	3	1	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	5	2	4	3	5	2	4	4	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	
55	M	42	CASADO	SUP. COM	13 AÑOS	276 REP JUD	1	4	5	1	3	2	2	5	2	3	3	2	2	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
56	M	45	CASADO	SUP. COM	21 AÑOS	276 NOMBRA DO	4	3	1	1	2	1	4	1	5	3	1	4	1	5	3	2	4	5	3	2	4	3	1	5	2	4	3	4	3	4	3	2	
57	M	47	CASADO	SUP. INCOM	9 AÑOS	276 NOMBRA DO	3	5	2	2	4	2	3	1	4	5	2	3	1	4	5	2	3	4	5	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	
58	F	26	SOLTERO	SUP. COM	3 AÑOS	276 NOMBRA DO	3	2	3	3	5	1	4	3	1	5	2	4	2	3	4	1	4	3	4	1	4	3	1	5	1	3	2	3	5	3	3	2	
59	M	23	CASADO	TEC. COM	3 AÑO	1057 CAS	5	2	2	3	2	3	3	5	2	4	4	1	4	2	3	2	3	2	2	3	3	5	2	4	2	3	3	4	5	4	3	3	
60	M	25	SOLTERO	SUP. COM	5 AÑOS	1057 CAS	4	3	4	2	2	2	3	4	4	5	4	1	3	3	2	5	2	2	1	5	3	4	4	5	3	2	1	3	4	4	5	4	
61	M	24	SOLTERO	TEC. COM	3 AÑO	1057 CAS	3	3	2	1	4	1	5	3	2	4	1	1	2	4	3	3	2	3	2	4	5	3	2	4	4	2	2	5	5	4	5	3	
62	M	25	CASADO	SUP. COM	2 AÑOS	1057 CAS	3	2	2	2	3	1	4	5	2	3	2	2	4	3	2	3	1	2	1	3	1	3	4	3	4	2	2	1	2	5	3	3	
63	F	26	SOLTERO	TEC. COM	3 AÑOS	1057 CAS	4	1	4	2	4	2	3	4	1	4	3	3	5	4	4	3	1	4	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
64	M	30	CASADO	SUP. INCOM	7 AÑOS	276 REP JUD	4	2	3	2	5	4	4	1	4	3	4	2	3	4	2	5	2	2	3	5	1	4	2	3	2	3	4	2	3	4	1	4	
65	M	35	SOLTERO	TEC. COM	6 AÑOS	1057 CAS	4	2	4	4	2	4	4	1	3	2	4	2	3	1	5	2	2	3	2	4	1	3	3	2	5	2	3	3	3	3	3	3	
66	M	32	CASADO	SUP. COM	27 AÑOS	276 NOMBRA DO	5	4	4	5	4	3	1	1	2	1	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	1	5	2	4	3	
67	F	36	SOLTERO	SUP. COM	4 AÑOS	1057 CAS	1	1	2	5	4	4	1	2	4	2	2	3	2	2	3	3	4	1	4	3	1	5	3	2	3	1	4	3	4	3	3	2	
68	M	49	CASADO	TEC. COM	11 AÑOS	276 NOMBRA DO	2	2	4	2	4	4	1	3	5	1	5	2	2	1	5	3	2	3	3	5	2	4	4	4	3	1	3	1	5	1	3	2	
69	F	40	SOLTERO	SUP. COM	3 AÑO	1057 CAS	3	3	5	4	3	1	1	3	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	4	4	5	2	1	2	5	3	3	4	2	3	3	
70	M	51	CASADO	SUP. COM	3 AÑOS	1057 CAS	4	2	3	3	5	2	2	4	3	2	3	1	2	1	3	1	4	1	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	1
71	F	49	SOLTERO	SUP. COM	22 AÑOS	276 NOMBRA DO	4	2	3	3	2	3	3	5	4	4	3	1	4	2	3	2	3	1	4	5	2	3	4	2	3	4	4	3	4	1	4	3	
72	M	42	SOLTERO	SUP. COM	13 AÑOS	276 NOMBRA DO	3	2	4	4	2	4	2	3	4	2	5	2	2	3	5	2	4	2	3	4	1	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	

Variable: CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sujetos	Género	Edad	Estado Civil	Grado de Instrucción	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	
1	M	18	soltero	sec. Com	1	3	3	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1
2	F	20	soltero	sec. Com	1	3	4	2	2	3	3	1	5	1	1	3	3	2	2	4	1	1	3	3	1	2	4	4	1	
3	F	56	casado	sup. Com	2	3	1	2	1	4	4	1	3	2	2	3	4	1	3	4	2	2	4	4	1	2	3	3	3	
4	M	28	casado	sup. Incon	1	3	4	2	2	4	4	1	4	1	2	4	4	1	4	5	3	1	4	4	1	1	3	4	3	
5	F	24	soltero	sec. Com	2	3	5	1	1	3	3	1	4	2	2	3	3	1	4	4	2	2	3	3	1	1	4	4	1	

6	F	29	soltero	sup. Incon	1	4	3	2	2	3	4	2	3	2	4	1	1	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4	4	3
7	F	58	divorciado	sup. Com	1	4	4	1	2	4	4	1	3	1	3	1	2	4	4	1	2	2	4	4	1	2	4	4	1
8	F	45	casado	sec. Com	2	3	4	2	2	3	3	3	5	1	4	2	1	3	3	1	4	2	3	3	3	4	3	1	2
9	M	78	casado	sup. Com	1	3	3	2	2	4	4	1	3	4	4	1	2	3	4	2	3	4	3	1	4	1	2	4	2
10	M	63	viudo	sup. Com	2	3	3	1	2	3	3	3	4	4	2	3	1	4	3	1	4	1	2	4	4	2	2	3	3
11	F	32	casado	sup. Com	1	4	4	1	1	3	4	3	5	4	3	5	1	3	5	1	4	2	2	3	3	1	2	4	4
12	M	25	soltero	sup. Incon	2	4	4	1	1	4	4	3	1	4	1	2	4	1	2	4	3	1	2	4	2	3	3	3	5
13	F	39	soltero	sup. Com	1	3	3	1	2	4	3	5	1	4	2	2	3	2	4	4	4	5	4	3	1	4	1	2	4
14	F	36	casado	sup. Com	2	3	4	2	2	4	1	2	4	3	1	2	4	2	3	3	3	5	3	5	1	4	2	2	3
15	M	20	soltero	sup. Com	2	4	4	1	4	1	1	4	4	1	4	4	3	1	4	1	2	4	1	2	4	3	1	2	4
16	F	21	soltero	sup. Incon	2	3	3	3	3	1	2	4	4	1	2	3	5	1	4	2	2	3	4	3	1	4	1	2	4
17	F	25	soltero	sup. Com	1	3	4	3	4	2	1	3	3	1	4	1	2	4	3	1	2	4	3	5	1	4	2	2	3
18	F	48	casado	sup. Com	1	4	4	1	4	1	2	3	4	2	3	5	1	1	3	1	3	5	1	2	4	3	1	2	4
19	M	72	viudo	sup. Com	2	4	4	3	4	3	1	4	1	2	4	5	1	2	3	2	4	1	1	4	4	1	4	5	1
20	F	56	casado	sup. Com	2	4	4	1	3	5	1	4	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	2	4	4	1	2	3	2
21	F	20	soltero	sup. Incon	1	3	3	1	1	2	4	3	1	2	4	3	1	1	3	1	4	2	1	3	3	1	4	3	1
22	F	19	soltero	sup. Incon	2	3	4	2	4	3	1	4	1	2	4	3	3	4	3	5	4	1	2	3	4	2	3	5	1
23	M	35	soltero	sup. Com	1	4	4	3	3	5	1	4	2	2	3	3	4	4	5	1	1	3	3	1	2	3	5	1	2
24	M	29	soltero	sup. Com	1	3	3	3	1	2	4	3	1	2	4	4	4	3	5	1	1	3	4	2	1	5	5	1	3
25	F	45	casado	sec. Com	2	4	3	1	2	3	3	1	4	2	2	3	3	5	5	1	2	3	1	2	1	3	3	2	4
26	F	43	viudo	sup. Com	2	2	4	1	1	4	4	1	2	3	3	5	1	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	1	5
27	M	19	soltero	sup. Com	1	3	4	2	2	4	4	1	2	3	4	5	2	4	3	1	4	2	2	1	2	4	4	5	1
28	M	26	casado	sup. Incon	1	4	5	3	1	3	3	1	2	2	3	5	1	3	5	1	3	1	2	2	2	3	3	5	3
29	F	28	casado	sup. Com	1	4	4	2	2	3	4	2	1	3	5	5	1	5	1	1	5	1	4	1	2	4	4	3	2
30	F	54	casado	sup. Com	1	3	5	1	2	4	4	1	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	5	1	4	4	3	3	3
31	F	70	casado	sup. Incon	2	4	5	1	2	3	3	3	4	5	4	3	1	4	1	2	4	4	5	4	1	2	2	5	3
32	M	36	soltero	sup. Com	1	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	5	1	4	2	2	3	3	5	1	3	5	1	4	5
33	F	49	divorciado	sup. Com	1	5	5	1	1	2	4	4	1	1	1	2	4	3	1	2	4	4	3	2	5	5	1	3	5
34	F	52	casado	sec. Com	2	3	5	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	5	1	4	4	3	3	1	3	3	2	4	3

35	F	61	casado	sup. Com	1	4	5	2	4	1	2	4	4	1	1	2	3	3	4	1	2	2	5	1	4	3	1	1	5
36	F	53	casado	sup. Com	1	3	3	1	4	2	2	3	3	2	2	4	5	1	1	3	3	1	4	1	1	5	1	2	3
37	F	49	casado	sup. Com	1	3	4	1	2	2	4	1	1	3	1	3	5	1	1	3	4	2	4	2	2	3	5	1	4
38	M	85	casado	sup. Com	2	4	5	2	1	3	4	2	2	2	2	5	5	1	2	3	1	2	5	3	1	4	2	2	3
39	F	32	divorciado	sup. Com	2	5	5	2	1	4	5	3	1	1	2	3	3	2	2	2	4	1	4	2	2	3	4	2	2
40	F	25	soltero	sup. Com	2	3	5	1	1	4	4	2	2	3	3	4	3	1	1	3	4	2	5	1	2	1	3	3	1
41	F	29	soltero	sup. Incon	2	5	5	1	1	3	5	1	2	3	4	3	5	1	1	4	5	3		3	2	2	3	4	1
42	F	47	soltero	sec. Com	2	4	4	1	2	2	4	1	1	5	5	4	1	2	4	3	1	2	4	4	1	2	4	4	4
43	M	58	casado	sup. Incon	2	3	5	2	1	3	4	2	2	3	3	3	3	1	3	5	1	4	4	3	2	2	3	3	3
44	M	25	casado	sup. Com	1	5	5	3	1	4	5	3	1	4	3	1	1	2	3	3	4	1	2	2	1	3	3	2	3
45	F	24	casado	sup. Incon	2	3	4	2	1	4	4	2	2	3	5	2	2	4	5	1	1	3	3	1	2	3	4	3	5
46	M	42	casado	sec. Com	2	5	5	1	1	3	5	1	2			3	1	3	5	1	1	3	4	2	2	4	4	3	4
47	F	53	casado	sup. Com	2	3	4	1	4	1	1	4	4	1	4	2	2	5	5	1	2	3	1	2	2	3	3	3	3
48	M	62	casado	sup. Incon	1	4	4	1	3	1	2	4	4	1	2	1	2	3	3	2	2	2	4	1	1	1	3	2	3
49	F	20	soltero	sup. Incon	2	3	5	2	4	2	1	3	3	1	4	3	3	4	3	1	1	3	4	2	2	2	3	3	1
50	M	21	soltero	sup. Com	1	4	4	1	4	1	2	3	4	2	3	3	4	3	5	1	1	4	5	3	3	1	3	4	2
51	M	26	casado	sup. Incon	1	3	4	1	5	5	2	4	4	1	4	2	2	3	3	1	2	1	4	4	2	2	3	1	2
52	M	59	casado	sup. Com	1	5	4	2	2	5	1	3	3	1	4	1	2	4	3	1	2	4	4	5	1	2	1	2	4
53	F	64	casado	sup. Incon	2	3	5	2	2	3	2	3	4	2	3	3	1	3	5	1	4	4	3	1	1	4	2	1	3
54	M	35	soltero	sec. Com	1	4	3	1	2	4	2	4	4	1	1	1	2	3	3	4	1	2	2	1	2	4	1	2	3
55	F	32	casado	sup. Com	2	3	3	1	3	4	2	3	3	3	2	2	4	5	1	1	3	3	1	2	1	3	3	1	4
56	F	56	casado	sup. Com	1	5	5	1	4	1	1	4	4	1	3	1	3	5	1	1	3	4	2	1	2	3	4	2	3
57	M	44	casado	sup. Com	1	3	5	2	3	1	2	4	4	1	2	2	5	5	1	2	3	1	2	3	1	2	4	4	4
58	M	34	soltero	sup. Com	1	4	5	1	4	2	1	3	3	1	1	2	3	3	2	2	2	4	1	5	1	4	4	3	5
59	F	48	casado	sup. Com	1	3	5	1	4	1	2	3	4	2	3	3	4	3	1	1	3	4	2	3	4	1	2	2	3
60	M	46	casado	sup. Com	1	3	4	2	3	2	2	1	1	4	3	4	3	5	1	1	4	5	3	1	1	3	3	1	3
61	F	23	soltero	sup. Incon	1	5	4	3	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	5	3	1	3	5	1	1	3	4	2	2
62	F	34	soltero	sup. Com	1	3	5	1	3	1	2	4	4	1	2	1	1	4	4	2	2	5	5	1	2	3	1	2	3
63	M	18	soltero	sup. Incon	2	4	5	1	4	2	1	3	3	1	4	2	1	3	5	1	2	3	3	2	2	2	4	1	1

64	M	28	soltero	sup. Incon	2	3	5	1	4	1	2	3	4	2	3	1	5	1	1	3	3	4	3	1	1	3	4	2	2
65	F	64	casado	sup. Com	1	5	5	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	5	1	1	4	5	3	1
66	F	58	casado	sec. Com	1	3	3	2	1	4	4	1	2	3	3	1	4	1	2	4	4		3	5	1	4	4	2	2
67	F	21	casado	sup. Incon	2	4	3	1	2	4	4	1	1	4	4	1	4	2	2	3	3	3	1	3	1	3	5	1	2
68	M	54	casado	sup. Com	2	3	5	1	1	3	3	1	2	4	4	1	2	3	2	1	3	4	2	4	1	2	4	4	1
69	F	26	soltero	sup. Com	1	3	5	1	2	3	4	2	1	3	3	1	4	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2
70	M	64	casado	sup. Com	1	3	4	3	2	4	4	1	2	3	4	2	3	2	2	4	4	1	2	3	4	2	4	3	1
71	F	67	casado	sec. Incom	1	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	1	3	1	2	3	3	3	2	4	4	1	3	5	1
72	F	37	casado	sup. Com	2	3	5	1	2	3	4	5	2	3	3	3	4	1	1	3	4	3	2	3	3	2	3	2	1

Resultados por dimensiones:

dimen s enc/it em	VARIABLE 1: HABILIDADES BLANDAS																																							
	D1									TD1	D2						TD3	D4			TD4	D5									TD5	TV1								
	I1	I2	I3	I1 4	I1 7	I1 8	I2 1	I2 5	I2 6		I1 4	I1 5	I1 6	I2 9	I2 0	I2 8		I3 0	TD 2	I1 7		I1 8	I1 9	I2 2	TD 3	I1 0	I1 1	I1 2	TD 3	I1 3			I1 5	I1 6	I2 3	I2 4	I2 7	I2 9	I3 1	I3 2
e1	5	1	1	1	4	1		3	2	3	21	1	4	2	3	5	1	3	19	3	4	1	3	11	3	1	5	9	4	4	3	3	5	5	3	5	5	37	5	14
e2	4	2	3	3	3	3		3	4	4	29	2	5	3	4	4	1	2	21	2	3	1	3	9	4	1	5	10	4	2	2	4	4	3	3	5	4	31	0	14
e3	1	1	2	3	3	2		2	3	4	21	1	4	2	3	4	2	1	17	2	2	1	3	8	2	1	4	7	5	3	1	3	4	1	3	4	4	28	7	11
e4	3	1	1	1	3	3		4	3	4	23	1	3	3	4	4	1	3	19	3	2	1	3	9	3	2	3	8	4	4	3	3	3	1	3	3	3	27	2	12
e5	5	3	1	1	4	4		3	2	3	26	3	3	2	5	5	1	2	21	2	2	1	3	8	4	2	5	11	3	3	3	3	4	1	3	3	4	27	8	13
e6	5	3	1	1	3	3		3	3	4	26	2	5	4	4	4	2	3	24	2	2	1	5	10	4	1	4	9	4	5	3	3	5	1	3	3	3	30	9	13
e7	5	3	1	1	3	4		4	2	3	26	1	5	3	5	5	2	2	23	2	2	3	3	10	2	1	3	6	3	4	4	3	3	1	3	3	4	28	1	12
e8	3	4	2	1	1	3		3	2	3	22	1	3	4	4	3	1	3	19	3	4	2	3	12	3	1	5	9	3	2	3	2	4	1	3	3	3	24	2	12
e9	4	1	4	2	3	1		3	3	3	24	1	3	3	3	4	2	1	17	2	3	2	5	12	4	2	4	10	3	5	1	3	3	1	3	4	4	27	9	14
e10	5	4	4	5	4	2		4	3	4	35	1	4	2	3	3	1	2	16	3	2	3	4	12	2	2	3	7	5	3	2	2	5	4	3	5	4	33	8	13
e11	2	4	4	3	2	4		4	2	3	28	1	3	3	5	4	1	3	20	2	5	2	3	12	2	1	5	8	4	3	3	2	3	1	3	3	3	25	0	13
e12	4	3	1	2	4	3		4	2	3	26	1	2	4	4	5	1	3	20	3	3	2	3	11	3	2	4	9	3	3	3	3	4	3	3	5	4	31	9	14
e13	3	5	2	3	4	4		3	3	4	31	2	4	3	5	4	1	2	21	2	3	1	4	10	2	1	3	6	3	5	4	4	3	1	3	4	4	31	0	13
e14	3	2	3	1	3	2		5	2	3	24	3	5	4	3	5	1	3	24	4	3	1	3	11	4	2	3	9	3	5	2	3	5	1	3	3	3	28	5	15
e15	4	2	4	1	4	3		4	2	3	27	2	3	4	4	5	2	3	23	2	5	2	3	12	2	3	5	10	5	4	3	3	4	3	3	5	4	34	2	14
e16	2	1	4	1	4	4		3	2	4	25	1	4	2	5	3	1	1	17	3	2	2	3	10	3	2	4	9	4	5	4	3	3	5	3	5	5	37	5	12
e17	4	3	3	3	3	3		3	3	3	28	1	3	3	4	5	1	2	19	2	3	2	3	10	2	2	3	7	3	3	3	3	5	1	3	3	3	27	8	

e18	5	3	1	2	1	4	4	2	4	26	2	4	4	4	4	2	3	23	4	4	1	4	13	4	2	3	9	4	3	4	4	4	1	3	4	4	31	6
e19	4	2	2	3	3	3	4	4	3	28	3	4	3	4	3	1	3	21	3	3	2	3	11	2	2	3	7	3	3	3	2	3	1	3	4	4	26	0
e20	4	3	4	1	4	3	4	2	3	28	2	5	4	4	3	1	2	21	2	3	2	3	10	3	1	5	9	3	5	2	2	3	1	3	3	3	25	8
e21	4	3	3	3	3	2	3	4	4	29	3	3	3	3	4	1	3	20	3	4	2	3	12	2	2	4	8	4	4	3	2	4	1	3	4	4	29	9
e22	5	2	4	1	3	2	3	2	3	25	2	4	2	3	5	2	2	20	2	3	3	3	11	4	1	4	9	3	5	1	2	4	1	3	4	4	27	0
e23	5	2	1	2	3	3	4	3	4	27	1	4	4	4	5	1	3	22	4	3	3	3	13	2	3	3	8	5	4	2	3	4	1	3	3	3	28	9
e24	4	2	3	4	2	1	4	2	4	26	3	3	3	3	4	1	2	19	2	2	2	5	11	2	2	3	7	4	5	3	4	5	1	3	4	4	33	0
e25	4	3	1	2	2	2	4	3	2	23	2	4	2	5	5	2	3	23	4	3	1	5	13	4	1	5	10	3	4	4	3	5	1	3	4	4	31	4
e26	4	1	2	2	3	3	3	3	2	23	1	4	3	4	3	2	1	18	3	2	2	5	12	3	1	4	8	5	3	2	2	4	1	3	3	3	26	5
e27	3	2	1	1	3	3	4	2	3	22	3	3	2	4	4	2	2	20	3	4	2	4	13	4	2	3	9	4	4	3	4	4	1	3	4	4	31	9
e28	4	2	1	2	4	2	3	3	3	24	2	5	3	5	5	1	3	24	3	3	1	4	11	3	1	5	9	4	5	2	3	3	3	3	5	5	33	5
e29	3	3	3	2	4	4	2	3	4	28	3	3	3	3	4	3	1	20	3	4	5	1	13	3	3	3	9	5	2	2	2	5	4	4	4	3	31	5
e30	3	4	2	3	4	3	3	3	2	27	3	4	1	1	5	3	3	20	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	1	3	3	3	2	3	5	28	5
e31	3	3	3	3	3	5	4	1	2	27	3	3	3	2	4	2	2	19	3	4	3	2	12	4	3	2	9	3	2	3	3	4	3	2	3	4	27	3
e32	5	3	1	2	3	4	3	3	2	26	5	2	4	4	5	1	1	22	3	4	3	3	13	4	3	2	9	3	2	2	3	3	4	4	5	3	29	1
e33	4	4	3	1	5	3	3	4	2	29	4	3	3	2	4	2	1	19	2	3	4	1	10	3	3	2	8	4	4	1	5	2	4	3	4	5	32	0
e34	4	3	1	2	4	5	4	3	2	28	5	1	3	2	3	1	2	17	2	3	5	3	13	3	3	2	8	4	3	1	4	3	3	5	4	3	30	9
e35	3	5	2	2	3	4	3	3	2	27	4	2	3	1	4	3	3	20	3	4	5	1	13	4	3	3	10	4	4	2	5	1	4	4	3	2	29	1
e36	3	4	4	4	4	1	5	3	3	31	5	3	2	4	3	1	1	19	1	3	4	2	10	4	5	4	13	5	4	3	4	2	3	5	3	2	31	5
e37	5	3	2	2	2	3	4	2	1	24	4	4	2	3	5	2	2	22	2	5	5	4	16	4	5	3	12	5	3	3	5	3	5	4	3	3	34	15

e38	2	1	2	2	2	2	1	3	2	17	5	3	3	3	4	4	3	25	3	2	4	3	12	4	3	4	11	1	3	2	3	2	4	5	2	1	23	8
e39	3	3	3	2	4	1	1	2	4	23	3	3	3	5	3	3	1	21	4	1	4	4	13	3	1	5	9	3	4	1	2	3	4	4	4	3	28	13
e40	4	2	3	2	3	1	1	5	2	23	4	1	4	4	5	3	3	24	3	3	3	3	12	5	2	4	11	2	4	2	3	2	3	2	3	5	26	4
e41	3	3	3	3	3	4	1	3	2	25	3	3	3	3	1	2	2	17	3	2	3	2	10	4	4	5	13	3	3	3	4	3	3	2	3	4	28	13
e42	3	1	5	5	3	3	2	3	2	27	2	4	3	5	2	1	1	18	2	1	5	4	12	3	2	4	9	1	2	4	3	2	4	4	5	3	28	4
e43	4	3	4	4	2	3	3	3	2	28	3	3	2	2	3	2	1	16	1	5	3	5	14	2	4	4	10	3	3	3	4	4	4	3	4	5	33	12
e44	3	1	5	5	2	4	3	5	2	30	1	3	2	5	3	2	4	20	1	4	5	3	13	2	3	3	8	1	1	3	5	2	2	3	1	3	21	6
e45	5	2	4	4	3	4	4	2	2	30	2	3	3	4	4	1	3	20	2	3	4	4	13	1	4	5	10	2	2	3	4	3	3	5	1	4	27	13
e46	4	4	5	3	1	4	3	2	2	28	3	2	1	3	4	1	5	19	4	4	4	2	14	3	4	1	8	4	3	2	3	2	4	4	1	3	26	13
e47	3	4	1	5	3	4	3	4	1	28	4	3	1	3	4	4	1	20	5	2	3	2	12	3	2	3	8	3	2	4	3	3	4	3	1	2	25	13
e48	3	2	3	4	2	3	3	2	3	25	3	5	2	4	3	3	2	22	4	2	3	2	11	2	2	2	6	3	3	3	4	3	3	5	2	4	30	13
e49	2	2	2	3	2	3	3	2	2	21	3	4	4	5	3	1	3	23	5	2	4	2	13	1	4	1	6	5	1	3	4	2	3	5	2	4	29	13
e50	1	4	1	5	3	4	3	4	1	26	5	3	2	5	4	1	5	25	4	2	4	3	13	2	3	1	6	4	2	3	4	1	5	4	2	3	28	14
e51	2	3	1	5	1	3	5	3	1	24	4	5	2	4	4	2	4	25	3	1	5	4	13	3	2	4	9	4	3	2	5	2	4	3	1	4	28	14
e52	2	4	2	4	4	4	4	4	2	30	3	4	1	4	3	4	4	23	4	1	4	3	12	5	2	3	10	2	4	3	5	2	3	4	3	4	30	12
e53	2	3	4	4	5	4	5	3	3	33	1	3	3	3	1	5	3	19	4	2	3	3	12	4	1	4	9	1	3	1	3	3	3	2	3	2	21	15
e54	1	5	3	3	4	3	4	4	1	28	1	4	3	5	2	4	4	23	2	4	4	4	14	4	3	4	11	3	5	2	2	3	4	4	4	4	31	14
e55	1	4	5	3	5	3	5	3	3	32	1	3	2	4	4	4	4	22	2	5	2	3	12	3	3	2	8	2	4	4	3	3	3	3	3	2	27	12
e56	4	3	1	5	4	5	4	2	4	32	1	2	1	3	2	4	4	17	4	1	5	3	13	3	1	4	8	1	3	2	1	5	3	3	3	2	23	9

e57	3	5	2	4	3	4	3	3	3	30	2	4	2	5	2	3	3	21	3	1	4	4	12	5	2	3	10	1	5	2	3	4	2	4	3	2	26	13													
e58	3	2	3	3	4	3	4	1	3	26	3	5	1	4	1	3	3	20	4	3	1	3	11	5	2	4	11	2	4	1	1	5	2	5	3	2	25	12													
e59	5	2	2	2	3	2	3	2	3	24	3	2	3	2	3	4	4	21	3	5	2	5	15	4	4	1	9	4	3	2	2	4	3	5	3	3	29	14													
e60	4	3	4	3	2	2	3	3	2	26	2	2	2	1	5	3	4	19	3	4	4	4	15	5	4	1	10	3	2	5	4	5	1	4	5	4	33	15													
e61	3	3	2	4	2	3	5	4	2	28	1	4	1	2	4	5	4	21	5	3	2	3	13	4	1	1	6	2	3	3	2	4	2	5	5	3	29	13													
e62	3	2	2	3	1	2	1	4	2	20	2	3	1	1	3	1	5	16	4	5	2	3	14	3	2	2	7	4	2	3	4	3	2	2	3	3	26	12													
e63	4	1	4	4	1	4	1	3	2	24	2	4	2	2	3	3	3	19	3	4	1	3	11	4	3	3	10	5	4	3	3	2	3	3	3	3	29	13													
e64	4	2	3	4	2	2	1	2	3	23	2	5	4	3	5	2	4	25	4	1	4	4	13	3	4	2	9	3	2	5	2	3	4	3	1	4	27	13													
e65	4	2	4	1	2	3	1	5	2	24	4	2	4	2	4	3	3	22	4	1	3	3	11	2	4	2	8	3	5	2	3	2	3	3	3	3	27	13													
e66	5	4	4	2	2	2	3	3	2	27	5	4	3	4	4	1	2	23	1	1	2	4	8	1	3	2	6	4	4	2	4	3	3	5	4	3	32	12													
e67	1	1	2	2	4	1	1	3	1	16	5	4	4	4	3	3	3	26	1	2	4	5	12	2	2	3	7	2	3	3	3	2	4	4	3	2	26	13													
e68	2	2	4	1	2	3	2	3	1	20	2	4	4	3	5	1	1	20	1	3	5	4	13	1	5	2	8	2	5	3	4	4	3	5	3	2	31	12													
e69	3	3	5	2	2	2	4	2	5	28	4	3	1	3	4	3	2	20	1	3	2	5	11	3	3	2	8	3	4	2	2	1	3	4	3	3	25	12													
e70	4	2	3	1	4	1	2	3	3	23	3	5	2	5	3	3	3	24	2	4	3	4	13	2	3	1	6	2	3	1	3	3	3	5	2	1	23	14													
e71	4	2	3	2	3	1	2	3	4	24	3	2	3	4	5	3	1	21	3	5	4	3	15	4	3	1	8	4	3	2	4	2	4	4	4	3	30	13													
e72	3	2	4	3	4	2	1	3	2	24	4	2	4	3	4	3	3	23	2	3	4	4	13	2	5	2	9	2	5	2	3	3	3	2	3	5	28	8													
item:	9										7										4										3										9										
min:	9										7										4										3										9										32
max	5			45							35							20							15							45							16												
Rango	36										28										16										12										36										12
																																																			8

cat		3		3		3		3		3		3
amplitud		12		9.333333333		5.333333333		4		12		42.7
cat bajo		21		16.33333333		9.333333333		7		21		74.7
cat medio		33		25.66666667		14.66666667		11		33		117
cat alta		45		35		20		15		45		160

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCION

D1						td1	D2						td2	D3						td3	D4				td4	D5			td5	tv2				
p1	p2	p3	p4	p5	p0	td1	p6	p7	p0	p1	p1	p1	p2	td2	p1	p13	p1	p8	p19	p21	p22	td3	p14	p1	p5	p24	p2	p5	td4	p	p	p	td5	tv2
1	3	3	1	1	3	12	2	1	3	2	1	1	10	1	1	1	2	2	1	8	2	3	1	1	7	1	2	2	2	5	1	2	5	42
1	3	4	2	2	3	15	3	3	1	1	1	4	13	3	3	1	3	1	2	3	2	2	4	1	9	1	5	4	4	0			60	
2	3	1	2	1	4	13	4	4	2	2	2	3	17	3	4	2	4	1	2	6	1	3	3	3	10	1	3	4	8	1			64	
1	3	4	2	2	4	16	4	4	1	2	3	3	17	4	4	1	4	1	1	5	1	4	4	3	12	1	4	5	0				70	
2	3	5	1	1	3	15	3	3	2	2	2	4	16	3	3	2	3	1	1	3	1	4	4	1	10	1	4	4	9				63	
1	4	3	2	2	4	16	3	4	2	4	4	4	21	1	1	2	3	2	2	1	4	4	4	3	15	2	3	1	6				69	
1	4	4	1	2	4	16	4	4	1	3	2	4	18	1	2	2	4	1	2	2	4	4	4	1	13	1	3	1	5				64	
2	3	4	2	2	3	16	3	3	1	4	4	3	18	2	1	2	3	3	4	5	3	3	1	2	9	3	5	1	9				67	
1	3	3	2	2	1	12	4	4	4	4	3	2	21	1	2	4	3	4	1	5	3	4	4	2	13	1	3	2	6				67	
2	3	3	1	2	4	15	3	3	4	2	4	2	18	3	1	1	2	4	2	3	4	3	3	3	13	3	4	1	8				67	
1	4	4	1	1	3	14	3	4	4	3	4	2	20	5	1	2	2	3	1	4	3	5	4	4	16	3	5	1	9				73	
2	4	4	1	1	4	16	4	4	4	1	3	3	19	2	4	1	2	2	3	4	1	2	3	5	11	3	1	4	8				68	
1	3	3	1	2	3	13	4	3	4	2	4	1	18	2	3	5	4	1	4	1	2	4	2	4	12	5	1	4	1				72	

2	3	4	2	2	5	18	4	1	3	1	3	2	14	2	4	5	3	1	4	9	2	3	2	3	10	2	4	3	9	70
2	4	4	1	4	2	17	1	1	1	4	2	1	10	4	3	4	1	4	3	1	1	4	2	4	11	4	4	1	9	66
2	3	3	3	3	3	17	1	2	1	2	2	1	9	3	5	3	4	1	4	2	1	4	2	4	11	4	4	2	0	67
1	3	4	3	4	5	20	2	1	1	4	2	2	12	1	2	4	3	1	4	5	4	3	2	3	12	3	3	1	7	66
1	4	4	1	4	2	16	1	2	2	3	3	1	12	5	1	5	1	4	3	1	1	3	2	4	10	3	4	1	8	65
2	4	4	3	4	4	21	3	1	2	4	4	4	18	5	1	1	1	4	1	3	2	3	5	1	11	4	1	2	7	70
2	4	4	1	3	4	18	5	1	2	3	3	2	16	3	2	1	2	4	1	3	2	2	3	2	9	4	2	1	7	63
1	3	3	1	1	3	12	2	4	2	4	4	4	20	3	1	2	1	3	1	1	1	3	3	1	8	3	1	1	5	56
2	3	4	2	4	3	18	3	1	2	4	4	3	17	3	3	1	2	4	2	5	4	3	5	1	13	4	1	5	0	73
1	4	4	3	3	1	16	5	1	2	3	1	5	17	3	4	3	3	2	3	8	4	5	1	2	12	4	2	1	7	70
1	3	3	3	1	2	13	2	4	2	4	1	5	18	4	4	3	4	1	5	1	3	5	1	3	12	3	1	1	5	69
2	4	3	1	2	2	14	3	3	2	2	2	3	15	3	3	3	1	1	3	4	5	5	2	4	16	1	4	1	6	65
2	2	4	1	1	3	13	4	4	3	3	3	3	20	5	1	2	4	2	4	8	3	3	1	5	12	1	2	2	5	68
1	3	4	2	2	1	13	4	4	3	4	4	4	23	5	2	2	2	2	4	7	4	3	5	1	13	1	2	1	4	70
1	4	5	3	1	2	16	3	3	2	3	3	3	17	5	1	1	2	2	3	4	3	5	5	3	16	1	2	1	4	67
1	4	4	2	2	1	14	3	4	3	5	5	4	24	5	1	1	4	2	4	7	5	1	3	2	11	2	1	1	4	70
1	3	5	1	2	1	13	4	4	3	3	3	3	20	3	2	4	5	4	4	2	3	2	3	3	11	1	4	2	7	73
2	4	5	1	2	4	18	3	3	5	4	4	2	21	3	1	4	5	1	2	6	4	1	5	3	13	3	4	2	9	77
1	4	4	2	2	1	14	2	3	3	3	3	1	15	5	1	3	5	3	5	2	4	2	4	5	15	4	3	2	9	75
1	5	5	1	1	2	15	2	4	1	1	4	1	13	2	4	4	3	5	5	3	3	1	3	5	12	4	1	2	7	70
2	3	5	2	2	1	15	2	3	2	3	4	2	16	1	3	3	3	3	3	6	5	1	4	3	13	3	2	4	9	69

1	4	5	2	4	1	17	1	2	1	1	2	1	8	2	3	2	5	4	3	9	3	4	1	5	13	4	4	1	9	66
1	3	3	1	4	1	13	2	2	2	2	3	1	12	4	5	1	4	1	5	0	1	1	2	3	7	3	3	3	9	61
1	3	4	1	2	2	13	2	4	3	1	4	5	19	3	5	2	4	2	3	9	1	1	1	4	7	1	1	3	5	63
2	4	5	2	1	3	17	3	4	2	2	1	2	14	5	5	2	5	1	4	2	1	2	2	3	8	2	2	3	7	68
2	5	5	2	1	2	17	4	5	1	2	4	4	20	3	3	1	4	2	3	6	2	2	2	2	8	3	1	2	6	67
2	3	5	1	1	1	13	4	4	3	3	4	3	21	4	3	2	5	2	1	7	1	1	3	1	6	2	2	3	7	64
2	5	5	1	1	3	17	3	5	3	4	5	3	23	3	5	3		2	2	5	1	1	4	1	7	1	2	4	7	69
2	4	4	1	2	4	17	2	4	5	5	1	4	21	4	1	2	4	1	2	4	2	4	4	4	14	1	1	3	5	71
2	3	5	2	1	3	16	3	4	3	3	1	3	17	3	3	4	4	2	2	8	1	3	3	3	10	2	2	5	9	70
1	5	5	3	1	2	17	4	5	4	3	4	3	23	1	1	1	2	1	3	9	2	3	2	3	10	3	1	3	7	66
2	3	4	2	1	1	13	4	4	3	5	1	4	21	2	2	3	3	2	3	5	4	5	3	5	17	2	2	1	5	71
2	5	5	1	1	2	16	3	5		1	4		13	3	1	3	4	2	4	7	3	5	3	4	15	1	2	1	4	65
2	3	4	1	4	2	16	1	1	1	4	2	3	12	2	2	3	1	2	3	3	5	5	3	3	16	4	4	1	9	66
1	4	4	1	3	1	14	1	2	1	2	2	3	11	1	2	2	4	1	1	1	3	3	2	3	11	4	4	2	0	57
2	3	5	2	4	2	18	2	1	1	4	1	3	12	3	3	3	4	2	2	7	4	3	3	1	11	3	3	1	7	65
1	4	4	1	4	3	17	1	2	2	3	1	3	12	3	4	4	5	3	1	0	3	5	4	2	14	3	4	1	8	71
1	3	4	1	5	4	18	5	2	1	4	2	3	17	2	2	1	4	2	2	3	1	3	1	2	9	4	4	1	9	66
1	5	4	2	2	5	19	5	1	1	4	2	1	14	1	2	4	4	1	2	4	4	3	2	4	13	3	3	1	7	67
2	3	5	2	2	1	15	3	2	2	3	4	2	16	3	1	4	3	1	4	6	3	5	1	3	12	3	4	1	8	67
1	4	3	1	2	1	12	4	2	1	1	1	1	10	1	2	2	2	2	4	3	1	3	2	3	11	4	4	4	2	58
2	3	3	1	3	2	14	4	2	3	2	3	3	17	2	4	3	1	1	3	4	5	1	1	4	11	3	3	1	7	63
1	5	5	1	4	1	17	1	1	1	3	3	4	13	1	3	4	2	2	3	5	5	1	2	3	11	4	4	1	9	65

1	3	5	2	3	3	17	1	2	1	2	3	4	13	2	5	1	2	1	2	3	5	1	4	4	14	4	4	2	0	67
1	4	5	1	4	5	20	2	1	1	1	2	4	11	2	3	4	1	1	4	5	3	2	3	5	13	3	3	2	8	67
1	3	5	1	4	3	17	1	2	2	3	3	2	13	3	4	4	2	4	1	8	3	1	2	3	9	3	4	1	8	65
1	3	4	2	3	1	14	2	2	4	3	4	3	18	4	3	5	3	1	3	9	5	1	1	3	10	1	1	1	3	64
1	5	4	3	4	1	18	1	1	1	4	1	4	12	1	1	3	5	1	3	4	4	5	2	2	13	4	4	3	1	68
1	3	5	1	3	1	14	1	2	1	2	2	1	9	1	1	5	5	2	3	7	4	4	2	3	13	4	4	2	0	63
2	4	5	1	4	2	18	2	1	1	4	2	4	14	2	1	3	3	2	2	3	3	5	1	1	10	3	3	1	7	62
2	3	5	1	4	1	16	1	2	2	3	3	4	15	1	5	4	3	1	3	7	1	1	2	2	6	3	4	3	0	64
1	5	5	1	2	1	15	3	3	3	3	4	5	21	3	3	3	5	1	4	9	2	2	3	1	8	1	2	3	6	69
1	3	3	2	1	5	15	4	4	3	3	4	4	22	1	4		3	1	4	3	1	2	2	2	7	1	2	4	7	64
2	4	3	1	2	3	15	4	4	4	4	3	5	24	1	4	3	1	1	3	3	2	2	1	2	7	1	1	3	5	64
2	3	5	1	1	4	16	3	3	4	4	3	4	21	1	2	4	2	1	2	2	3	2	4	1	10	1	2	1	4	63
1	3	5	1	2	3	15	3	4	3	3	3	3	19	1	4	3	1	3	2	4	2	2	3	2	9	2	1	3	6	63
1	3	4	3	2	3	16	4	4	3	4	4	4	23	2	3	1	2	4	2	4	2	2	3	1	8	1	2	4	7	68
1	4	3	2	2	4	16	3	3	4	4	3	3	20	1	3	3	2	4	1	4	1	2	5	1	9	3	2	3	8	67
2	3	5	1	2	3	16	3	4	3	3	4	3	20	3	4	3	2	3	2	7	1	1	2	1	5	5	2	3	0	68

ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 04 de mayo de 2022

Carta P. 0031-2022-UCV-EPG-SP

SUPERIOR

Abg. Victor Boluarte Medina

ALCALDE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ALVAREZ LOPEZ ALEXANDRA AURORA**; identificado(a) con DNI/CE N° 43698558 y código de matrícula N° 7002674714; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO - AÑO 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



"Año del Fortalecimiento de la soberanía nacional"

Cusco, 12 4 MAY 2022

CARTA N° 754-2022-ORH-OGA-MPC.

Señora:
ALVAREZ LOPEZ ALEXANDRA AURORA
Urb. Tres de mayo B-5 San Jerónimo

PRESENTE.-

ASUNTO : Respuesta a lo solicitado.

REFERENCIA : a) Expediente N° 022713-2022
b) Expediente N° 904409-2022

De mi mayor consideración:

Visto, el documento b) de la referencia, mediante el cual, la Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales de la Universidad Cesar Vallejo, la presenta como estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA, solicitando a esta Institución Municipal facilitar el acceso para poder obtener información; asimismo, mediante documento a) de la referencia, usted reitera su solicitud de autorización para aplicación de encuestas, cuestionarios para elaboración de tesis.

Al respecto, se cumple con hacer de su conocimiento, que se le otorga la autorización correspondiente para acceder a las áreas de atención al público de esta Institución Municipal, debiendo de portar su carta de presentación otorgado por la Universidad.

Sin otro particular, me suscribo a usted.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

[Handwritten Signature]
Dra. Nikta Mariusha Pacheco Pinto
DIRECTORA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y calidad de atención en una Municipalidad de la Provincia de Cusco, año 2022", cuyo autor es ALVAREZ LOPEZ ALEXANDRA AURORA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA : 43550877 ORCID: 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 17-08-2022 23:07:34

Código documento Trilce: INV - 0883034