



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de servicio y habilidades blandas de los trabajadores del  
área de servicio público de una municipalidad de la provincia de  
Huamanga-2023

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Gomez Arones, Lisseth Sandy ([orcid.org/0009-0007-3833-4283](https://orcid.org/0009-0007-3833-4283))

**ASESORES:**

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel ([orcid.org/0000-0002-1054-6715](https://orcid.org/0000-0002-1054-6715))

Dr. Lip Lichan, Cruz Antonio ([orcid.org/0000-0002-9670-8980](https://orcid.org/0000-0002-9670-8980))

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz ([orcid.org/0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA - PERÚ

2023

**Dedicatoria:**

Dedico esta tesis a Dios por ser quien jamás me dejó en los peores momentos de mi vida, a mi madre, hermanos, mi abuelo (+) y mi tío (+), que fueron mi mayor motivación para poder culminar con este proceso.

### **Agradecimiento:**

Agradezco a Dios en primer lugar por todo lo que me ha brindado en esta vida; a mi madre y hermanos por ser mi fortaleza y motor para seguir en este proceso; a mi abuelo (+) por haber sido mi guía y la persona que siempre ha confiado en mí; a mi tío (+) por haberme inculcado que todo es posible.

Al maestro asesor Mg. Freddy Romaní Allende por su constancia y perseverancia en este proceso.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y habilidades blandas de los trabajadores del área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga-2023", cuyo autor es GOMEZ ARONES LISSETH SANDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis 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, 07 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL DNI: 25495800 ORCID: 0000-0002-1054-6715	Firmado electrónicamente por: FROMANI5 el 07-08- 2023 15:16:05

Código documento Trilce: TRI - 0644634



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GOMEZ ARONES LISSETH SANDY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y habilidades blandas de los trabajadores del área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GOMEZ ARONES LISSETH SANDY <b>DNI:</b> 47008411 <b>ORCID:</b> 0009-0007-3833-4283	Firmado electrónicamente por: LGOMEZAR92 el 08- 08-2023 19:51:35

Código documento Trílce: INV - 1308603



## Índice de contenidos

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos:.....	21
3.6. Método de análisis de datos:.....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad de los instrumentos .....	21
Tabla 2 Nivel de calificación de la variable Calidad de servicio .....	23
Tabla 3 Nivel de calificación de la variable Habilidades blandas .....	23
Tabla 4 Correlación entre la Calidad de servicio y las Habilidades blandas en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, 2023 .....	24
<b>Tabla 5</b> Correlación entre la Calidad de servicio y las Competencias personales en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, 2023 .....	25
Tabla 6 Correlación entre la Calidad de servicio y las Competencias sociales en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, 2023 .....	26

## Resumen

La presente investigación el objetivo planteado es determinar la relación entre la Calidad de servicio y habilidades blandas de los trabajadores del área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga-2023. La metodología que se empleó en el estudio fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. Para recolectar los datos sobre las variables de la investigación, se utilizó como instrumento al cuestionario dirigido a una muestra representativa de 50 usuarios del área de administración pública, cuyo instrumento consta de validez y confiabilidad. Los resultados evidenciaron, mediante el coeficiente del Rho de Spearman, una relación positiva, alta y significativa a un nivel de confianza de 99% entre las variables calidad de servicio y habilidades blandas, atribuyéndose una magnitud de 0.884. De igual manera, las dimensiones competencias personales y competencias sociales también se asocian positivamente y significativamente con la calidad de servicio, con un valor de 0.358 y 0.631, respectivamente. En conclusión, una mejor calidad en el servicio que brinda la municipalidad coincide con un mejor desarrollo de las habilidades blandas de los trabajadores públicos.

**Palabras clave:** Habilidades blandas, calidad de servicio, municipalidad.



## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of service and the soft skills of workers in the municipalities of the province of Huamanga in 2023. The methodology used in the development of this study was framed in the quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental design. To collect information on the variables under study, a questionnaire was used as an instrument aimed at a representative sample of 50 users of the public administration area, whose instrument has validity and reliability. The results showed, by using Spearman's Rho coefficient, a high, positive and significant relationship at a confidence level of 99% between the variables quality of service and soft skills, attributing a magnitude of 0.884. Similarly, the dimensions personal competencies and social competencies are also positively and significantly associated with service quality, with a value of 0.358 and 0.631, respectively. In conclusion, a better quality of service provided by the municipality coincides with a better development of the soft skills of public workers.

**Keywords:** Soft skills, quality of service, municipality

## I. INTRODUCCIÓN

La competitividad del mercado laboral y su naturaleza evolutiva amerita que el colaborador se encuentre preparado o disponga de habilidades personales adecuadas para afrontar desafíos que demandan una respuesta personal o a nivel de la unidad donde se encuentre laborando, dichas habilidades están orientadas a la interacción con otras personas, puesto que de esa manera nos comunicamos e importa en gran medida, cómo lo hacemos. Desde esta perspectiva, el trabajo comunitario, la creatividad, la capacidad de negociación, la construcción de confianza, la adaptabilidad e inteligencia emocional son habilidades blandas que influyen en la productividad y, por ende, en las expectativas del cliente/usuario de acuerdo a su complacencia con el servicio que recibe (School of Management, 2021).

Sin embargo, las habilidades blandas no solo representan materia de análisis en la empresa privada, sino que también poseen relevancia en las instituciones públicas, ya que estas tienen como fin satisfacer necesidades de la población de acuerdo a su área de trabajo para el oportuno desarrollo social, de esa manera, el colaborador está en constante interacción con el ciudadano, y este muchas veces, lamentablemente tiene una mirada crítica hacia la labor y el servicio que recibe del trabajador público y de la institución (Cordero et al., 2020).

En ese orden de ideas, la satisfacción del cliente es fundamental para las organizaciones del sector público. Para lograr este resultado, el cliente necesita recibir servicios que satisfagan y equilibren sus expectativas, ya que un ciudadano satisfecho es el verdadero activo de una organización que busca el bienestar y desarrollo integral en su ámbito de jurisdicción (Chikwawawa, 2019). Desde esta perspectiva, un servicio de calidad en las instituciones públicas es el resultado esperado de sus procesos, en donde la calidad no es delegable, sino que todos los integrantes de un organismo deben perseguir en mismo fin en el desarrollo de sus funciones (Mosimanegape et al., 2020). Por esta razón, una deficiente calidad del servicio ocurre cuando los servidores públicos no presentan una formación adecuada en sus aptitudes y actitudes, generando conflictos con proveedores

y usuarios finales (Singh & Slack, 2022).

En el ámbito internacional, se demostró que la satisfacción de la población es el fin principal de los organismos públicos en la India. En este sentido, Joshy et al. (2020) revelaron que la calidad del servicio de los empleados de las compañías de seguros generales del sector público se encuentra vinculada fuertemente con la calidad del servicio de las instituciones públicas. Por esta razón, resulta imperante mejorar la calidad del servicio en las organizaciones para garantizar un mayor nivel de satisfacción entre los clientes.

En el caso de Nepal, se implementaron actividades de desarrollo en los empleados del sector público dentro de la gestión de recursos humanos con el fin de mejorar la profesionalidad de los servidores públicos, en donde adquirieron habilidades y conocimientos necesarios para garantizar una atención eficaz en los clientes. De esta forma, la gestión de recursos humanos demostró que un grupo de empleados competentes, capaces y comprometidos es fundamental para cualquier organización, ya sea pública o privada, para brindar un servicio de calidad a los usuarios a los que atiende (Prasad, 2020).

En América Latina, según el diario Gestión (2018), esta región se encuentra como la que posee la mayor brecha de habilidades en todo el mundo, de acuerdo a ello, el enfoque de las habilidades blandas en su fortalecimiento se encuentra en un proceso de transición para convertirse en aliado estratégico de las instituciones públicas, y de esta manera mejorar el desempeño laboral. En esa misma línea, Castillo et al. (2020) indica que los gobiernos municipales en los países latinoamericanos presentan indicadores deficientes sobre calidad de los servicios, impactando negativamente en la satisfacción y expectativas del ciudadano. A pesar de las experiencias sobre mejora en el diseño de políticas de gestión en las instituciones públicas de Chile, México y Argentina, aún es insuficiente para mejorar la satisfacción de los usuarios debido principalmente al escaso valor público, lo que se traduce en la falta de calidad (Zhao et al., 2020).

En Ecuador, la gestión administrativa del sector público se encuentra fundamentada en políticas de modernización, priorizando la satisfacción de los usuarios como objetivo principal. Siguiendo este lineamiento, se estableció que los funcionarios de las instituciones públicas se desenvuelvan de manera eficiente y eficaz, agilizando los procesos y minimizando los tiempos y recursos. De esta forma, el desempeño de los funcionarios se traduce en una adecuada calidad del servicio, lo cual genera un impacto en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios (Zevallos & Loor, 2021).

En el ámbito nacional, Arbaiza (2020) enfatiza en el crecimiento del mercado laboral en el Perú, y la necesidad de que en los cargos de alta responsabilidad y en aquellos que dispongan de trabajadores a cargo, los ejecutivos se encuentren preparados para dirigir con las habilidades adecuadas como el saber escuchar y comunicar, fortaleza mental, manejo de conflictos, espíritu de servicio y adaptación al cambio, que le permita en primera instancia, el fortalecimiento del compromiso de trabajo tanto suyo como del equipo de trabajo para conseguir los objetivos establecidos; y que aquello pueda repercutir favorablemente en el servicio que brindan los trabajadores.

En esa misma línea, Flores (2022) sostuvo que, tras la crisis pandémica ocurrida en 2020, se evidenciaron diversos problemas en los organismos públicos del Perú, especialmente en la calidad de atención percibida por los usuarios. Estos problemas son la consecuencia tanto de la lentitud en sus procesos y fallas operativas del sistema, así como en el desempeño de los trabajadores que trabajan en estas instituciones. Por esta razón, la problemática de la calidad de servicio se convierte en una falencia principal en las instituciones públicas de manera integral.

A nivel local, en Ayacucho se reúnen los esfuerzos enfocarse en las habilidades blandas para su fortalecimiento en los trabajadores de las municipalidades, ya que no perciben que las habilidades blandas representan un factor relevante para proporcionar una óptima calidad en los servicios de las entidades públicas, ya que la calidad no solo consta de tener buena infraestructura, tecnología o al personal con los mejores estudios, sino que

nos permitirá cubrir las demandas de los usuarios. Sin embargo, se ha visto que existen muchas quejas de las instituciones públicas en cuanto al tiempo de demora de los trámites burocráticos, malos tratos, favoritismos, etc (Atau, 2022).

Así mismo, gran parte de la población muestra un notorio malestar con respecto a la gestión municipal, lo cual conlleva a la desconfianza en los servicios que brindan los administrativos, como son los trámites burocráticos, quejas con respecto a la actitud del personal, entre otros, haciendo notar que no hay una coordinación y trabajo en equipo, siendo así que los usuarios no sienten satisfacción al momento de recibir un servicio (Flores et al., 2022).

Por lo dispuesto anteriormente, se formula a continuación el interrogante de la investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores?, asimismo los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de competencias personales de sus trabajadores?, (b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de competencias sociales de sus trabajadores?

En cuanto a la justificación teórica se fundamenta en que la investigación aportará al conocimiento expuesto, ya que se usarán un conjunto de conceptos y constructos que permitirán profundizar los conocimientos teóricos relacionados a los trabajadores municipales en aspectos de calidad de servicio y habilidades blandas, por lo cual la presente investigación contribuirá a futuras investigaciones.

Dentro del aspecto práctico, la investigación demostrará que la calidad de servicio ayudará a mejorar la interacción entre los trabajadores municipales mediante el fortalecimiento de las habilidades blandas, lo cual brindará un mejor servicio a las personas que realizan los trámites documentarios.

Para este trabajo de investigación se hará uso de un conjunto de métodos e instrumentos que servirán como antecedentes para otros temas

relacionados a estudiar y generar nuevos conocimientos y, desde el punto social se puede mencionar que este presente trabajo de investigación brindará aportes y opciones de solución al problema y demandas de la sociedad presentes, en este caso ayudará a mejorar el servicio brindado por los trabajadores públicos a los diversos usuarios.

Por otra parte, se determinó el objetivo general de: Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores. Por otro lado, se dispusieron que los objetivos específicos son: (a) Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de competencias personales de sus trabajadores, (b) Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de competencias personales de sus trabajadores.

Asimismo, se formuló la siguiente hipótesis general: Existe una relación directa entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores; y las hipótesis específicas: a) Existe una relación directa entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de las competencias personales de sus trabajadores, (b) Existe una relación directa entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de las competencias sociales de sus trabajadores.

## II. MARCO TEÓRICO

Tomando en cuenta los estudios previos vinculados con la variable “Habilidades blandas”, se tiene, desde la perspectiva internacional, a Madhulika et al. (2023) quienes desarrollaron un estudio con el objetivo de conocer la relevancia del requisito de las habilidades blandas y el impacto de su aprendizaje a nivel organizacional. Los resultados demostraron que, a nivel institucional, las habilidades blandas representan un requisito indispensable al momento de realizar una contratación. Entre las que más destacan estuvieron habilidades comunicativas asertivas, adecuado liderazgo y trabajo en equipo. Además, existe una mayor propensión a recomendar o dar beneficios a aquellos trabajadores que hayan alcanzado un correcto desarrollo de sus habilidades blandas. Los autores concluyeron que las habilidades blandas son importantes desde una perspectiva organizacional, además que ayudan en el desarrollo de otras habilidades complementarias y generan un agradable ambiente de trabajo.

Krpálek et al. (2021) ejecutaron una investigación con el propósito de identificar los requisitos de las competencias en habilidad blandas necesarias para un efectivo desempeño en los cargos de la administración pública en República Checa. Los resultados mostraron que, mientras mayor sea la exigencia de competencias en habilidades blandas requerida por el empleador, más frecuentemente son utilizadas por los empleados, quienes al mismo tiempo demuestran una mayor necesidad y disposición por entrenar este tipo de habilidades. Los autores concluyeron que es necesario adaptarse a las nuevas tendencias de desarrollo que contribuyen a un trabajo eficaz en la administración pública, como el crecimiento de las habilidades blandas en los empleados.

Por otro lado, Lestariningsih et al. (2021) elaboraron un estudio para determinar el impacto que tienen la competencia de habilidades blandas y otras características relacionadas con la gestión pública en condición de recursos humanos. Conforme a los resultados, estos revelaron que las habilidades blandas, el comportamiento del trabajador y el trabajo en equipo, tienen una influencia sustancial sobre la calidad observada en los recursos

humanos. Los autores concluyeron que la adquisición de estas habilidades mejora directamente a través de un comportamiento laboral innovador, la eficiencia de la labor realizada por los servidores públicos.

Asimismo, Priyono et al. (2021) llevaron a cabo una indagación para comprobar y analizar el efecto de la competencia en habilidades blandas y duras sobre la mejora de la situación del servicio en contexto de servidores públicos en Indonesia. Los hallazgos demostraron que las habilidades blandas, al igual que las habilidades duras, presentan un efecto positivo con significancia en la mejora de la condición del servicio dentro del sector público; no obstante, las primeras muestran un efecto más importante. Los autores resaltaron la importancia de habilidades como la paciencia y amabilidad de los funcionarios al momento de atender a los usuarios, para lograr su satisfacción.

Con respecto al sector público, Cordero et al. (2020) realizaron una investigación considerando las habilidades blandas y su incidencia en el perfil del servidor público, cuyo objetivo fue identificar debilidades en el manejo de las habilidades blandas. Para ello, se administró una encuesta a los servidores públicos y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, Ecuador. Los resultados indican que la autoevaluación de estos trabajadores refleja desconocimiento sobre la resolución de conflictos, así como también, sobre la empatía y el trabajo en equipo, repercutiendo de forma significativa sobre cuán satisfechos estaban los usuarios. Los autores concluyeron que se debe fortalecer el ámbito actitudinal y promover una cultura organizacional saludable y eficiente.

A nivel nacional, se reconoce a Otoya & Poquioma (2020) su tesis tuvo como propósito determinar la manera en la que las habilidades blandas optimizan el liderazgo transformacional en los trabajadores del municipio de Chiclayo, se aplicó un cuestionario a 83 subordinados de esta gerencia para realizar un diagnóstico de la situación institucional, evidenciándose resultados desfavorables y mostrando déficit en la organización y carencia de liderazgo transformacional lo cual ocasiona un ambiente no propicio. Finalmente se concluyó que las habilidades blandas sí lograron optimizar el liderazgo transformacional en los trabajadores municipales, desarrollando su



compromiso y posibilitándoles trabajar en equipo y obtener la consecución de las metas y objetivos organizacionales.

Obando (2020), desarrolló un estudio con la finalidad de establecer como las habilidades blandas influyen acerca del desempeño de los trabajadores a nivel laboral del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; mediante un enfoque cuantitativo. Además, aplicó un cuestionario por variable, obteniendo como resultado que el desempeño laboral depende de las habilidades blandas en un 21.7%. Lo cual enfatiza la incidencia que mantiene de las habilidades blandas en el desempeño laboral, por lo tanto, si no se tiene un control en la promoción y fortalecimiento de las habilidades, el desenvolvimiento en el trabajo no será óptimo.

Pinedo (2021), se propuso como finalidad, establecer la asociación entre las habilidades blandas y el servicio al cliente en una empresa del sector construcción en Tarapoto; considerando a 30 clientes como muestra. Además, se consideró para la recopilación de datos, a la encuesta. Mostrando como resultado la influencia en un 66.7%, de las habilidades blandas en la calidad del servicio al cliente, concluyendo, ambas influyen entre sí y ayudan a mejorar y generar competitividad hacia otras empresas.

Rimarachin (2021), en su investigación dispuso como principal propósito establecer el vínculo entre las habilidades blandas y la condición de servicio en los trabajadores municipales ferreñafanos, bajo un enfoque cuantitativo. La población fue 80 trabajadores y se les aplicó el instrumento un cuestionario para evaluar las habilidades y calidad de servicio, dónde se corrobora la hipótesis de la existencia de un vínculo directo de intensidad media entre las dos variables en estudio.

Con respecto a los antecedentes sobre la variable “Calidad del servicio”, en el contexto internacional, en Indonesia se encuentra Djakasaputra et al. (2021), quien por medio de su estudio se planteó como fin analizar el vínculo entre marketing digital y el desempeño de las ventas mediante un servicio de calidad; indicando a través de los resultados que marketing digital y el rendimiento de ventas se relacionaban significativamente

lo cual era ocasionado por el servicio brindado; es decir que el uso del marketing digital provocará beneficio en la demanda por medio del servicio de calidad. Concluyendo, las redes sociales generan impacto positivo en los clientes y proveedores, considerándose eficiente y competente ya que la comunicación es de las 24 horas directas, es así que el aprovechar los medios sociales positivamente genera desarrollar el volumen de ventas, continuar creciendo y desenvolviéndose brindando un buen servicio eficaz.

En Indonesia también hay otro estudio realizado por Nuryanti et al. (2021) el cual se planteó como fin ejecutar el análisis del impacto que ejercía la calidad del servicio sobre la complacencia del usuario de una universidad privada en Tangerang; los resultados arrojaron un vínculo positivo entre las variables analizadas, la cual fue positiva y significativa, en otras palabras una elevada calidad en el servicio denotará un mejor nivel de complacencia en los consumidores. Se concluye que, si se tiene una mejor calidad de servicio, incrementará cada vez más la satisfacción, destacando que es de gran índole trabajar en la mejora de la calidad del servicio al usuario, con el fin de poder impresionar y satisfacer a los clientes.

Alarcón et al. (2022), en Chile, la finalidad del estudio fue revisar la apreciación de la condición del servicio considerando la perspectiva de los usuarios de una empresa portuaria; confirmándose por medio de los resultados la percepción de los usuarios califican a la calidad de vida con nivel medio alto en el 53.1% y alto según el 28,5% de los participantes. Se concluye que, es necesario realizar mejoras en torno a la calidad de servicio en la empresa, esto mediante técnicas, estrategias y acciones para un mayor impacto a los usuarios, asimismo contribuir en su desarrollo del mismo.

En Colombia, Henao (2019) tuvo como objetivo determinar como la calidad de servicio y el valor percibido influía la complacencia de los consumidores de las compañías del rubro de las telecomunicaciones; de acuerdo a los resultados, se halló una vinculación directa entre la calidad de servicio y valor percibido de la satisfacción. Se concluye, las dos variables influyen directamente por dichos usuarios, contribuyendo en ello se infiere que a los clientes se les debe escuchar, dará respuestas rápidas y claras.

Budianto (2019) su propósito fue enfocarse en cómo la calidad de servicio incidía sobre los términos de lealtad y fidelización del consumidor hacia los mercados modernos; señalando que se halló una significancia positiva entre las variables en mención, aceptándose la hipótesis planteada en el trabajo. En base a esto, se infiere que al tener ambas variables una correlación, quiere decir que, a mayor o más adecuada sea la calidad del servicio, los consumidores serán más leales.

A nivel nacional, se reconoce a Izquierdo, J.R. (2021), en su revista menciona que en los últimos años las exigencias y requerimientos que demandan los usuarios han ido cambiando, a pesar que el servicio es algo que no se puede percibir por nuestros sentidos, pero si se puede sentir a través del trato que se nos da, y este se convierte en un reto que varía en función de cada persona o el usuario. En consecuencia, es necesario contar con estrategias que sirvan para optimizar la calidad de servicio otorgado a los usuarios.

Grijalba, R. (2019), orienta su investigación a determinar el vínculo existente entre el empoderamiento y la condición de servicio; se trabajó con la muestra de 284 estudiantes, en la cual se empleó la técnica de recopilación de datos, concluyendo que existe una vinculación entre las variables, afirmando de esta forma que el vínculo que existente entre las dos variables facilitó el alcance de objetivos y que los niveles de calidad aumenten en los usuarios.

Lobato, A. (2020) la finalidad de su estudio fue determinar el tipo de vínculo que había entre calidad de servicio y la satisfacción, comprobando que la calidad de servicio en dicha institución es mala lo cual significa que no se atiende de manera idónea a los usuarios originando insatisfacción en el servicio. Y se concluye que ambas en variables existen una correlación positiva moderada.

Guevara, V. (2020), tuvo por propósito establecer la a asociación que había entre la calidad del desarrollo de habilidades blandas y la satisfacción del beneficiario frente al servicio otorgado por el área social, se aplicaron las

encuestas a 35 usuarios, concluyendo que el servicio que brinda llega a ajustarse a las expectativas de los usuarios, y se recomienda realizar un plan cual mejore aún más el servicio y que la cantidad de atención vaya en aumento y sobre todo sea de calidad y seguir implementando con equipos.

Continuando con la indagación se especificarán las bases teóricas, conforme a la variable habilidades blandas o “soft skill” son un conjunto de capacidades alcanzadas por un individuo. En la actualidad las grandes empresas necesitan de trabajadores competitivos, que su inteligencia emocional se perciba cada vez más evolucionada para mantener vínculos afectivos (Rogríguez et al., 2021). Así también, estas habilidades son primordiales para desarrollar liderazgo transaccional; contribuye en el estudio para nuevas situaciones, realización de nuevas enseñanzas para trabajar, crear empatía en el entorno de trabajo, fraternidad, pluralidad, respeto y diversidad. Por lo tanto, se destacan en el entorno laboral especialmente en confrontar desafíos y oportunidades, impulsando la innovación y creatividad, adaptación a la variaciones y zona de confort en los empleados (Vázquez et al., 2022).

Así mismo, (Vasanthakumari, 2019) define a las habilidades blandas como el conjunto de hábitos y actitudes importantes para mejorar el desempeño personal y las perspectivas en su desarrollo profesional. Las habilidades blandas esenciales en el trabajo son: una buena comunicación ya sea verbal y no verbal, uso de lenguaje coherente y preciso, capacidad de liderazgo, trabajo en equipo eficiente y eficaz, organización de actividades, gestión del tiempo, manejo del estrés, inteligencia emocional, ética laboral positiva, ser flexible y adaptable, entre otras.

Por su parte, Zepeta et al. (2019) nos da a conocer las competencias de las habilidades blandas y se clasifican: transversales, se relaciona con los conocimientos en las diferentes materias; transferibles, son obtenidos por otros conocimientos, y claves las que ayudará a resolver los problemas.

Las habilidades blandas se distinguen de las habilidades duras ya que son aplicadas con el fin de lograr el desarrollo colectivo y personal de la

autogestión, autoestima, flexibilidad, sociabilidad y gestión de tiempo, en cambio las duras son habilidades técnicas para cada ocupación. Además, estas habilidades no pueden ser imitadas por la Inteligencia Artificial. (Caena, 2019) La lista finita de las habilidades blandas de Hirudayaraj et al. (2021), son aquellas que se han adquirido en el tiempo relacionado con el desempeño. En el contexto laboral es necesario saber que las habilidades blandas dependen de los requisitos del trabajo, eso quiere decir son las aptitudes que el trabajador debe contar para el ingreso y desarrollo del trabajo.

Por lo contrario, las habilidades blandas son imprescindibles para el desarrollo personal, participación social y laboral. Respecto a las habilidades relacionadas con la comunicación son las más demandadas e independiente con el puesto de trabajo sin embargo con las habilidades relacionadas con los valores sociales no son tan solicitadas y no depende del tamaño de la empresa (Galster et al.,2022).

Entre las teorías de las habilidades blandas, se encuentra la teoría de autorrealización que señala que son las habilidades para lograr enfrentar los obstáculos y positiva comunicación en conjunto. También llamadas como no-cognitivas, porque no son inherentes al individuo, sino que son obtenidas con apoyo de los padres, profesores y amistades. La aplicación de estas habilidades representa poner en ejecución los rasgos y aptitudes de la personalidad, junto a los valores proporcionados que conlleva a la persona laborar en equipo, adecuarse de manera flexible a circunstancias cambiantes, ser empático, autocrítico, proactivo y más que todo triunfante (López & Lozano, 2021). Además, de ello se encuentra el constructo de la inteligencia emocional dispuesto por Bar-On, en la que se define como un grupo de destrezas y conocimientos que conciernen al grado del entorno social y las emociones, sirven para enfrentar de manera efectiva las peticiones del medio. Estas habilidades tienen un vínculo con las habilidades de Meyer y Salovey como son: la comprensión, expresión, autoconciencia y control de las emociones tales competencias tratan de revelar como un sujeto se vincula con diversos individuos en medio de su entorno (Bueno, 2019).

Sin embargo, Wikansari et al. (2023) fundamenta que la teoría de la

autorrealización se relaciona con autonomía, la libertad, la resistencia ante los cambios por ejemplo decidir por sí mismo, capaz de tomar decisiones sin ser influenciado por otra persona, resiliencia frente a la presión social, manejar el comportamiento, por lo contrario, se tomará mucha atención a los comentarios ajenos.

De tal manera, con respecto a la teoría relacionada con la variable "Habilidades blandas", Goleman (1998, citado en Rodríguez et al., 2021), afirmó que son llamados "inteligencia emocional" y se agrupan en dos dimensiones: personales, que hacen referencia a aquellas vinculadas con uno mismo como la conciencia emocional, la confianza y la valoración; y las sociales, referidas a aquellas vinculadas con los demás como la orientación hacia el servicio, la resolución de conflicto, conciencia política, empatía, comunicación, liderazgo, resolución de conflictos, gestión del cambio y las destrezas de equipo.

Correspondiente a la dimensión competencia personal sus indicadores son: conciencia emocional, fundamental para el entendimiento entre nosotros mismos y el resto; siendo importante para la solución de problemas, pues contribuye a direccionar los sentimientos mismo, sosteniendo la base de los procedimientos de comunicación necesaria para resolver discrepancias (Merchán et al., 2019); en el desarrollo de las personas juega un papel clave la valoración, ya que tiene que ver con los valores como individuo, basándose en el afecto, inteligencia, emociones y experiencias que las personas poseen de sí mismas (Caballero, 2022). Confianza en sí mismo se centra en direccionarse hacia una visión efectiva ante la misma capacidad de realizar actividades (Estrada & Mamani, 2020).

Asimismo, la dimensión competencias sociales tienen como indicadores: la empatía como la aptitud de difundir perspicacia en torno a las inquietudes de los demás (Atahuman et al., 2020). En segundo lugar, está la orientación del servicio donde se requiere ser atento y cortés al momento de relacionarse con el cliente (Escamilla & Segovia, 2020). Tercero, el desarrollo de los demás, es buscar la evolución e impulso de las habilidades de los individuos (Rodríguez, 2020). Cuarto la Conciencia política dar la razón a sus

propios efectos y emociones (Florez et al., 2022). Quinto el Aprovechamiento de la diversidad es un elemento indispensable para conseguir la mejora productiva y la sustentabilidad en la organización (Herrera et al., 2018). Sexto, la Comunicación es la capacidad fundamental para estructurar el trabajo de los recursos humanos, por medio de un cambio espontáneo de información y además de todo indagar de forma apropiada (Mogollón et al., 2019). Séptimo, la Resolución de conflictos es considerada como la habilidad de colaborar en la paz, caracterizada por promover la comprensión, diálogo y relaciones del panorama de otro (Cano et al., 2020). Octavo, el Liderazgo es la evolución en la que un individuo impulsa a las personas para que ayuden con la finalidad empresarial (Galarza et al., 2019). Noveno, la Catalización del cambio es la amplitud de adaptación de las empresas ante los cambios externo o interno de una organización. Por último, las Habilidades de equipo establecen asociación conjunta para lograr los objetivos colectivos (Florez et al., 2022).

Por otro lado, la variable calidad de servicio se define como el componente útil para lograr la complacencia de los usuarios, desde una perspectiva de gestión pública donde los servicios son estimados como bienes, y son la terminación de la gestión pública que deben ser abastecidos con el objetivo de poder mejorar la comunidad y su calidad de vida. Por lo tanto, según Izquierdo (2021), los trabajadores capacitados son fundamentales en una entidad para lograr satisfacer mayor demanda de los consumidores. Sin embargo, la calidad de servicio se ciñe como una valoración integral, equivalente a una actitud, altamente intrínseca, vinculada pero no semejante a la satisfacción, que involucraría una causa de estimación prolongada en un periodo (Bustamante et al., 2019).

Según Viquez (2020), la calidad de servicio vincula la esperanza de los usuarios y la capacidad del personal para resolver los inconvenientes durante la entrega del pedido. Determinar el rendimiento de la calidad de servicio ayuda a tener una perspectiva futura de la posición del mercado debido a que los consumidores llegan a fidelizar con la organización, es decir la aceptación de diversos sectores económicos. De acuerdo con Tinco (2022), se refiere a un elemento que forma parte de toda entidad sin tener en cuenta el tamaño, estructura, sector, por lo que los consumidores no solo buscan un artículo

módico sino también el trato y mejor atención. Es importante tener en cuenta debido a la presencia de competidores que día a día corrigen sus métodos originando múltiples opciones a elegir para los consumidores, teniendo en cuenta que los clientes poseen la última palabra. Por otro lado Serna et al. (2020) indica que es la relevancia subjetiva del cliente en cuanto al servicio y se basa en los siguientes atributos: una activa interacción entre el cliente y el comprador, conocimiento de los servicios ofrecidos, capacidad de influenciar ante las decisiones del cliente, capacidad de respuesta, entendimiento de la información y cumplir con las expectativas esperadas.

Por lo expuesto Terán et al. (2021), refieren que las condiciones bajo las que se ofrece un servicio en las organizaciones está orientada a cumplir la necesidad de los consumidores en el momento preciso, por eso es necesario realizar un conjunto de estrategias y actividades con los recursos empresariales con el propósito de obtener las metas económicas establecidas. Es decir, cumplir la combinación de actividades operativas por parte de la organización de acuerdo con los requerimientos del cliente llevando ventaja a la competencia presente en el mercado. Pocomá & Uriona (2022) afirma que es un sistema cuando el cliente emite un juicio, es decir es la clasificación del cliente ante la empresa respecto a la apariencia, confiabilidad, responsabilidad, empatía, entre otros. Cabe mencionar los dos pasos primordiales para mejorar la condición de servicios: el primero es la medición de la calidad mediante herramientas que determinen los puntos débiles y el segundo es reforzar los aspectos negativos que presenta la empresa. Evaluar la calidad de servicio resulta más complicado que la calidad de los bienes por el motivo que no existe elementos o evidencia perceptibles por la cual la empresa requerirá de otros factores por ese motivo es necesario no perder el interés de las expectativas esperadas por el cliente.

Entre aquellas teorías relacionadas con la calidad de servicio, encontramos el constructo de la calidad relacionada con la administración pública, antiguamente la dirección pública ha sido cuestionada por la prestación de servicios; por lo cual es necesario implementar procedimientos



y técnicas en la entidad. Esta teoría determinará la capacidad de los servidores o trabajadores públicos para proporcionar soluciones a las solicitudes de los usuarios o ciudadanos (Pumacayo et al., 2019). Asimismo, la teoría del triángulo del servicio está compuesto por estrategia de los sistemas y servicios, siendo esencial el rol que cumple el cliente siendo el encargado de constatar la cultura de servicio internamente en la organización, compuesto a su vez por los trabajadores (Silva et al., 2019).

Correspondiente a la teoría relacionada con la variable “Calidad de servicio”, Miranda et al. (2021) afirmaron que puede ser medida por el modelo SERVQUAL; basándose en cinco dimensiones. Como primera dimensión, elementos tangibles, según Ganga et al. (2019) representa las situaciones y aspectos de las instalaciones de equipos, físico e imagen del personal. La segunda dimensión, fiabilidad, constituye la disposición para llevar a cabo el servicio ofrecido de forma precisa y confiable. La tercera dimensión, seguridad, se refiere a la confianza frente a los servicios ofrecidos. La cuarta dimensión, capacidad de respuesta, representa la habilidad para escuchar las exigencias de los individuos compradores y brindar un servicio oportuno y rápido. Finalmente, la quinta dimensión es la empatía, se refiere como la actitud de comprender y percibir los requerimientos, por medio de la caracterización de ellos y el interés individual de la persona consumidora.

Los datos obtenidos del modelo de SERVQUAL ayudarán a clasificar las brechas del servicio, establecido desde una perspectiva de los usuarios, evaluar la calidad, examinar las expectativas del cliente, dar seguimiento a las expectativas y percepciones de los consumidores, comparar los resultados SERVQUAL de las organizaciones de competencia, y en cada departamento de la organización la calidad de servicio. Para hallar el índice de calidad de servicio (ICS) se contrastan de las expectativas y las percepciones de los clientes en cada uno de las dimensiones generalmente, mediante encuestas (Contreras et al., 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** Esta indagación fue básica, puesto que no solucionó ninguna situación rápidamente, por lo contrario, se utilizó como un fundamento teórico para distintos modelos de exploración (Arias & Covinos, 2021). Lo que buscó esta investigación fue proporcionar información relevante, incrementar el estudio teórico en cuanto al contexto actual de las variables calidad de servicio y habilidades blandas.

**3.1.2. Diseño de investigación:** Esta indagación se desarrolló siguiendo un diseño no experimental, el cual es el encargado de analizar situaciones en su origen para después estudiarlo; es decir, en esta investigación no se manipuló las variables para crear efecto ante la otra (Rodríguez, 2020). Es así que, se observaron las variables como se encuentran en su etapa natural y sin algún manejo sobre ellas.

Contribuyendo con ello el enfoque cuantitativo se representó por emplear técnicas y métodos cuantitativos, importantes para responder a las interrogaciones de la indagación y comprobar la hipótesis propuesta (Ñaupas et al., 2018). Por ende, la indagación recolectó datos con la finalidad de afirmar la hipótesis, detallando que no se manipularon las variables investigadas.

Asimismo, el alcance o nivel correlacional tuvo como objetivo comprender el nivel o relación de vínculo que hay en dos o más variables, fenómenos o categorías (Hernández & Mendoza, 2018). De tal manera, en esta indagación se calculó la asociación entre la calidad de servicio y las habilidades blandas, lo cual ayudó a establecer la asociación entre las variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:** Es aquel componente necesario para lograr la satisfacción de los usuarios, desde una perspectiva de gestión pública donde los servicios son estimados como bienes, que deben ser abastecidos

con el objetivo de poder mejorar la comunidad y su calidad de vida (Izquierdo, 2021).

- **Definición operacional:** Se calculó de acuerdo a las dimensiones del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio.
- **Indicadores de la dimensión elementos tangibles:**
  - Instalaciones
  - Equipo
  - Personal
- **Indicadores de la dimensión fiabilidad:**
  - Intervención confiable
  - Información clara y precisa
- **Indicadores de la dimensión seguridad:**
  - Efectividad
  - Confianza en el personal
- **Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta:**
  - Disposición
  - Rapidez
- **Indicadores de la dimensión empatía:**
  - Cordialidad en el trabajo
  - Personalización
- **Escala de medición:**
  - Ordinal

## **Variable 2: Habilidades blandas**

- **Definición conceptual:** Se conceptualiza como un conjunto de habilidades obtenidas por el ser humano y se evidencia en la cotidianidad de la vida, en el contexto educativo y laboral; de tal manera que, las grandes organizaciones buscan a profesionales con una inteligencia emocional que

se observe más evolucionada ante su coeficiente intelectual, ya que se requiere que tomen decisiones apropiadas, a modo de mantener relaciones efectivas (Rodríguez et al., 2021).

- **Definición operacional:** Las habilidades blandas se midieron conforme a las competencias sociales y personales e indicadores.
- **Indicadores de la dimensión competencias personales:**
  - Conciencia emocional
  - Valoración
  - Confianza en sí mismo
- **Indicadores de la dimensión competencias sociales:**
  - Empatía
  - Orientación hacia el servicio
  - Desarrollo de los demás
  - Conciencia política
  - Aprovechamiento de la diversidad
  - Comunicación
  - Resolución de conflictos
  - Liderazgo
  - Catalización del cambio
  - Habilidades de equipo
- **Escala de medición:**
  - Ordinal

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

**3.3.1. Población:** Constituye el conjunto que conforman aquellos componentes en una investigación, que engloban cualidades imprescindibles para que esta pertenezca al grupo como tal; siendo así, que estas pueden ser objeto, hechos o personas (Arias et al.,

2022). La población está conformada por un promedio de 57 usuarios que son atendidos diariamente en el área de servicio público de una municipalidad ubicada en la provincia de Huamanga.

**3.3.2. Muestra:** Es parte del total de una población que comparte ciertas características requeridas para la indagación, siendo suficientemente específicas permitiendo una indagación destacada para el estudio (Bautista N. , 2021). En tal sentido, para la presente investigación se consideraron a todas las unidades de análisis como muestra.

**3.3.3. Muestreo:** La muestra considerada fue censal, ya que se tomaron en cuenta a todos los usuarios que son atendidos diariamente en el área de servicio público de una municipalidad ubicada en la provincia de Huamanga (Bautista y otros, 2023).

**3.3.4. Unidad de análisis:** Acorde con Arias (2020) es el objeto de estudio donde se generará la información para la investigación. En este caso correspondió a los usuarios del área de servicio público de las entidades municipales de la provincia de Huamanga.

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

**Técnica:** Como técnica se desarrolló una encuesta, que fue empleada para recolectar información por incógnitas que se le ejecuta al encuestado con el objetivo de que manifiesten indagación veraz para el estudio (Romero et al.,2021). Esta técnica fue dirigida a los usuarios del área de servicio público de las entidades municipales de la provincia de Huamanga.

**Instrumento:** Se aplicó el cuestionario como instrumento, éste contribuye en recoger datos siendo así que es utilizado habitualmente en trabajos de indagación (Arias & Covinos, 2021).De acuerdo a ello, se utilizaron dos instrumentos para las variables calidad de servicio y habilidades blandas basados en los indicadores y dimensiones.

Para la medir a la variable calidad de servicio, se diseñó un cuestionario realizado en escala ordinal de tipo Likert con valores desde el 1 hasta el 5.

Estuvo conformada por 5 dimensiones y 22 ítems.

El cuestionario para medir la variable habilidades blandas fue realizado en escala ordinal de tipo Likert con valores desde el 1 hasta el 5 y estuvo conformado por 2 dimensiones y 26 ítems.

**Validez:** Los instrumentos de investigación se validaron por medio del juicio de tres expertos, los cuales certificaron la claridad, coherencia y relevancia de los aspectos tomados en cuenta en el instrumento diseñado en consonancia con las bases teóricas.

**Confiabilidad:** Después de realizar una prueba piloto a 30 unidades muestrales, es decir, a los usuarios del área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga, se procedió a estimar el valor del Alfa de Cronbach para la comprobación de la confiabilidad de los cuestionarios previamente indicados, logrando los resultados obtenidos:

**Tabla 1**

*Confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	0,811	30
Nivel de habilidades blandas	0,814	30

Ante ello, se determinó que ambos cuestionarios son confiables y replicables, pues presentan valores mayores a 0.8 para el Alfa de Cronbach.

**Procedimientos:** Los procedimientos se desarrollaron de la siguiente manera: como primer paso, se procedió con la autorización de las instituciones para afirmar la aplicación de los instrumentos, en tiempos plasmados; consecutivamente se realizó la operacionalización de las variables y la medición concerniente. Asimismo, se diseñaron los instrumentos necesarios para medir las variables de estudio, siendo estos los cuestionarios; luego de la respectiva aplicación, las respuestas fueron tabuladas en una base de datos, para posteriormente estimar y representar los resultados de forma estadística.

**3.5. Método de análisis de datos:** Se empleó dos métodos, la primera es la estadística descriptiva para analizar los datos cuantitativos obtenidos serán ordenadas y tabuladas mediante el programa Microsoft Excel que facilitará mediante figuras y tablas el comportamiento de las variables del estudio con sus dimensiones. Como segundo método es el análisis inferencial que determinará la relación entre las variables y comprobar las hipótesis planteadas utilizando el software estadístico SPSS, versión 16.

### **3.6. Aspectos éticos**

Esta investigación utilizó como soporte, diversos requerimientos éticos que garantizaron a la investigación, debido a que contempló la validez y objetividad. Es así, que el primer principio fue la beneficencia, la cual estuvo basada en cuidar todo el periodo de ejecución de la indagación. El segundo principio fue la autonomía, la cual formó parte de garantizar el respeto de todos los ámbitos de libre voluntad de los usuarios, en implicarse o no en la investigación. El tercer principio fue constituido por la justicia, donde se resguardó la seguridad y dignidad sanitaria de quienes fueron partícipes del estudio. Finalmente, se citaron correctamente a los autores que se consideraron en la investigación, tomando como base las normas APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

De acuerdo con los hallazgos que se obtuvieron posterior al emplear los instrumentos de recopilación para la variable Calidad de Servicio, se evidencia lo siguiente:

**Tabla 2**

*Nivel de calificación de la variable Calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	20,0
Regular	40	80,0
Total	50	100,0

Se muestra en los resultados que, de acuerdo a los niveles de calificación planteados, el 80% representa la perspectiva de los usuarios que señalan que la calidad del servicio brindado se desarrolla de forma regular, lo cual es un indicador que comprueba la inestabilidad de los trabajadores del área de servicio al público, de una municipalidad de la provincia de Huamanga. Por otro lado, el 20% de los usuarios reporta que el nivel de atención es bajo, es decir, no cumplen con los requerimientos para realizar una adecuada atención al usuario. En ese sentido, en base al criterio de los usuarios, se demuestra que la calidad en los servicios no se basa en cómo los clientes perciban el servicio brindado como tal, sino en la eficacia de la institución para cumplir con las necesidades de los usuarios, particularmente las expectativas generales con el servicio.

Referente a las Habilidades Blandas de los trabajadores, los usuarios emitieron su juicio, representado bajo un nivel de calificación en la Tabla 5.

**Tabla 3**

*Nivel de calificación de la variable Habilidades blandas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	16,0
Regular	42	84,0
Total	50	100,0



Los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga tienen habilidades que se han dividido en dos dimensiones (competencias personales y sociales), las cuales fueron evaluadas por los usuarios que realizan diferentes gestiones en el departamento de atención al usuario. En tal sentido, los hallazgos demuestran que el 84% de los usuarios encuestados consideran regular las competencias de los trabajadores, lo cual no es un indicador positivo porque no se está cumpliendo con las exigencias que requiere la atención al público. Sumado a ello, el 16% señala que el desarrollo de dichas competencias es bajo.

#### 4.2. Análisis inferencial

Acerca de la comprobación de la hipótesis general, vinculada con el objetivo general de la investigación, se obtuvo lo siguiente:

H<sub>0</sub>: La relación entre la calidad del servicio y las habilidades blandas de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, para el año 2023 no es significativa.

H<sub>a</sub> : La relación entre la calidad del servicio y las habilidades blandas de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, para el año 2023, es significativa.

**Tabla 4**

*Correlación entre la Calidad de servicio y las Habilidades blandas en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, 2023*

		Habilidades blandas	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	0,884
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

En la Tabla 5 muestran los resultados obtenidos con respecto al vínculo existente entre calidad de servicio y habilidades blandas en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga para el año 2023. Se determinó, con base en un coeficiente de Rho de Spearman de +0.884 y una significancia de 0.000 ( $p > 0.05$ ), la desestimación de la hipótesis nula y se ratifica la existencia de un vínculo significativo y positivo alto entre las variables mencionadas.

Con respecto a la comprobación de la primera hipótesis específica, vinculada con el primer objetivo específico del presente estudio, se obtuvo lo siguiente:

H0 : La relación entre la calidad del servicio y las competencias personales de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, para el año 2023, no es significativa.

Ha : La relación entre la calidad del servicio y las competencias personales de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, para el año 2023, es significativa.

**Tabla 5**

*Correlación entre la Calidad de servicio y las Competencias personales en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, 2023*

		Competencias personales	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,358
		Sig. (bilateral)	0,011
		N	50

En la Tabla 6 se visualizan los resultados obtenidos con respecto al vínculo existente entre la variable calidad de servicio y la dimensión competencias personales, correspondiente a la variable habilidades blandas, en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga para el año 2023. Se determinó, con base en un coeficiente de Rho de Spearman de +0.358 y una significancia de 0.011 ( $p > 0.05$ ), la desestimación de la hipótesis nula y se ratifica la existencia de un vínculo significativo y positivo bajo entre la calidad de servicio y las competencias personales de los trabajadores.

En referencia a la comprobación de la segunda hipótesis específica, vinculada con el segundo objetivo específico del estudio, se obtuvo lo siguiente:

H0 : La relación entre la calidad del servicio y las competencias sociales de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, para el año 2023, no es significativa.

Ha : La relación entre la calidad del servicio y las competencias sociales de

los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, para el año 2023, es significativa.

**Tabla**

*Correlación entre la Calidad de servicio y las Competencias sociales en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, 2023*

		Competencias sociales	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,631
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

En la Tabla 7 se visualizan los resultados obtenidos con respecto al vínculo existente entre la variable calidad de servicio con la dimensión competencias sociales, correspondiente a la variable habilidades blandas, en los trabajadores de una municipalidad ubicada en la provincia de Huamanga para el periodo 2023. Se determinó, con base en un coeficiente de Rho de Spearman de +0.631 y una significancia de 0.000 ( $p > 0.05$ ), la desestimación la hipótesis nula y se ratifica la existencia de un vínculo significativo y positivo moderada entre la calidad de servicio y las competencias sociales de los trabajadores.

## V. DISCUSIÓN

La actual investigación se propuso determinar el vínculo entre la calidad de servicio y las habilidades blandas de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga el año 2023. Para la ejecución de este estudio, se diseñaron dos cuestionarios para analizar las variables en cuestión, así como sus respectivas dimensiones e indicadores y utilizando la escala Likert. Estos cuestionarios fueron aplicados a una muestra representativa de 50 usuarios del área de administración pública de las municipalidades de la provincia de Huamanga. Tras la recopilación de los datos, estos se analizaron, obteniéndose resultados descriptivos e inferenciales a través del software estadístico SPSS.

El desarrollo de este estudio es relevante puesto que se orienta a comprender el contexto actual de la calidad del servicio en los organismos públicos, específicamente de una municipalidad de la provincia de Huamanga, a partir de ámbito actitudinal de los trabajadores de estas entidades, lo cual implica conocer las habilidades blandas del personal. De esta forma, la investigación genera un aporte esencial a la solución de los problemas de las municipalidades con respecto al desempeño laboral de los empleados, dotándolos de habilidades adecuadas para tener compromiso con la organización, ser más productivos y lograr una atención efectiva con el ciudadano. En este sentido, las municipalidades lograrán ser más eficientes y generar mejoras en la condición del servicio hacia las demandas de la comunidad, lo que implica en la complacencia de los usuarios de la provincia de Huamanga.

De acuerdo con el diagnóstico de las variables calidad de servicio y habilidades blandas en una municipalidad de la provincia de Huamanga, se evidenció que la calidad del servicio presenta un nivel regular con un porcentaje del 80%, seguido de un 20% de los usuarios a quienes se les aplicó la encuesta, que lo calificaron con un nivel bajo. De la misma manera, las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía tuvieron una calificación media según la perspectiva de los usuarios. En este sentido, se demuestra que la situación de la calidad de

servicio en las entidades gubernamentales municipales de la provincia de Huamanga tiene deficiencias, especialmente en la atención que le brinda al ciudadano.

Con respecto a las habilidades blandas, el 84% de los participantes en la encuesta precisaron que esta variable se califica en un nivel regular, mientras el 16% lo situaron en un grado bajo. En este contexto, las competencias personales lograron una calificación media con una ponderación de 56%. Con respecto a las competencias sociales, el nivel obtenido según la encuesta también se considera medio. Se infiere que las habilidades blandas de los trabajadores públicos presentan deficiencias tanto en las competencias personales como en las sociales.

Con respecto al objetivo general de la investigación correspondiente a establecer el vínculo entre las variables calidad del servicio y habilidades blandas de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga, esta se determinó mediante una prueba no paramétrica como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ya que no existe presencia de normalidad en la distribución de los datos. En adición, la hipótesis que se contrastó fue que existe vinculación entre calidad de servicio y habilidades blandas de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga. De esta forma, los resultados de esta prueba indicaron que la relación entre las variables mencionadas tiene una magnitud de 0.884. Esto implica que el grado de asociación es positivo y alto; además, es estadísticamente significativo a un nivel de confianza de 99%. Por esta razón, se desestimó la hipótesis nula y se infiere que las mejoras en la calidad del servicio de las municipalidades concuerdan con el progreso adecuado de las habilidades blandas de los empleados públicos de estos organismos en el contexto de la provincia de Huamanga.

El vínculo entre estas variables se asocia con la Teoría de Goleman sobre las habilidades blandas, puesto que la relevancia de la inteligencia emocional presenta su aplicación práctica en el ámbito organizacional. Goleman reconoce que las habilidades blandas son una fuente de valor añadido tanto para el personal como para la organización en la que se

encuentra laborando. De esta forma, los aspectos de la personalidad y las habilidades, complementado con los comportamientos que se implementan en situaciones, conducen a un desempeño efectivo de la entidad (Coluzzi, 2021).

Es importante recalcar la pesquisa elaborada por Rodríguez et al. (2021), quienes brindan un panorama actual acerca de las habilidades blandas en el contexto empresarial. Los autores manifestaron que este tipo de habilidades representan la inteligencia emocional de los trabajadores, los cuales son necesarios por las grandes empresas puesto que buscan el liderazgo en los puestos de trabajo para tener la capacidad de enfrentarse a problemas y desafíos que ocurran durante el proceso empresarial.

Desde la perspectiva de la calidad de servicio, los resultados coinciden con la investigación de Henao (2019), quien precisó que el valor percibido de los usuarios sobre de la calidad se asocia con la comunicación de los trabajadores hacia ellos. En consecuencia, los comportamientos de los empleados que aseguren una mejor atención al cliente influyen significativamente en su satisfacción, lo cual implica una mayor calidad en el servicio brindado.

En la misma línea, Hirudayaraj et al. (2021) sostienen que, en las organizaciones públicas y privadas, los empleadores se enfocan en identificar las habilidades blandas de los potenciales trabajadores y analizar si coinciden con las habilidades requeridas para el puesto laboral. De esta manera, existe una cartera amplia de habilidades blandas requeridas según el tipo de industria, por lo que es necesario que los trabajadores se adecúen a los valores y actitudes solicitados por la empresa y en el mercado laboral actual.

Estos resultados coinciden con el estudio de Krpálek et al. (2021), quienes demostraron que si los empleados son más competitivos en habilidades blandas, se va a generar un trabajo eficaz en la administración pública. Por tanto, los empleadores deben identificar cuáles son las

habilidades blandas que requiere la empresa y adoptarlas en la organización mediante el fortalecimiento y entrenamiento de estas en todo el personal.

Por su parte, la investigación de Obando (2020) también corroboró los resultados del presente estudio debido a que determinó la vinculación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral es significativa para una entidad pública, considerando que es de nivel causal, puesto que las habilidades blandas influyeron en el desempeño en el lugar de labores en un 21.7%. En este sentido, el autor sostiene que las organizaciones deben enfocarse en el desarrollo de estas habilidades para garantizar un trabajo óptimo.

En esa misma línea, Pinedo (2021) realizó un estudio para el sector privado donde encontró que las habilidades blandas y el servicio al cliente tienen una relación positiva y significativa, aspectos que coinciden con la presente investigación. Dicha relación es causal con una magnitud de 66.7% de efecto de las habilidades blandas en la calidad del servicio al cliente. De esta forma, las mejoras en las habilidades blandas generan un nivel alto en las condiciones del servicio al cliente y en la competitividad de la institución.

Además, en el marco de las municipalidades, Rimarachin (2021) encontró que las habilidades del personal se asocian significativamente, aunque con una intensidad media, a la calidad del servicio dispuesto por la entidad. El autor también precisa que los valores personales y las habilidades interpersonales brindan confianza a los clientes y refleja la calidad en la atención y el trato íntegro por parte de los trabajadores.

De la misma forma, Guevara (2020) evidenció un vínculo significativo y positivo entre las habilidades blandas y la satisfacción del usuario para el sector privado. Este estudio precisa que el desarrollo de las competencias y actitudes de los trabajadores complementan la calidad del servicio de una empresa, y esto provoca un incremento en el bienestar de los clientes, lo cual concuerda con los resultados de esta investigación. De esta forma, la eficiencia de la atención recibida se ajusta con las expectativas de los usuarios del servicio brindado.

De acuerdo al objetivo específico 1, cuyo propósito es determinar el vínculo entre la calidad de servicio y las competencias personales de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga. En este sentido, se aplicó una prueba no paramétrica a través del coeficiente de correlación del Rho de Spearman para contrastar la hipótesis de que existe vinculación entre la calidad de servicio y las competencias personales de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga. Los hallazgos de la actual investigación manifestaron que el vínculo entre la calidad de servicio y las competencias personales de los empleados presenta un valor de 0.358. Este resultado muestra que la correspondencia es positiva, moderada y estadísticamente significativa a un nivel de 5% de significancia. En línea con el resultado obtenido, es válido asumir la hipótesis formulada sobre la existencia de una relación, lo cual implica que la calidad del servicio se asocia con mejoras en las competencias personales de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga.

Este resultado se asocia con la investigación Priyono et al. (2021), la cual precisa que existe una relación positiva y significativa entre las habilidades blandas y duras en la mejora en el ámbito de los servicios públicos. Sin embargo, las habilidades blandas tuvieron un efecto mayor que las habilidades duras. En este sentido, los autores resaltaron la importancia de desarrollar las habilidades personales como la paciencia y la amabilidad de los trabajadores públicos hacia el ciudadano, y esto genera mejoras en el bienestar y satisfacción de los usuarios.

En adición, el trabajo de Cordero et al. (2020) encontró una relación significativa entre las habilidades blandas y el perfil del servidor público, cuyo principal hallazgo fue que las actitudes y la autoevaluación del empleado son relevantes para desarrollar el trabajo en equipo y generar una cultura organizacional óptima y saludable. Por esta razón, este estudio corrobora la relación entre las competencias personales del trabajador y la calidad del servicio, puesto que repercute en el grado de satisfacción de los clientes.

Por último, el objetivo específico 2 que se planteó determinar la asociación entre la calidad de servicio y las competencias sociales de los



trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga. Por lo tanto, se utilizó como prueba no paramétrica al coeficiente de Rho de Spearman para contrastar la suposición de que existe asociación entre la calidad de servicio y las competencias sociales de los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Huamanga. De este modo, la magnitud correspondiente a esta relación fue de 0.631, siendo este valor positivo y considerable; además, el resultado tiene significancia estadística a un nivel de confianza de 95%. Por esta razón, se rechazó la hipótesis nula y determinó que una mayor eficiencia en la calidad de servicios se encuentra altamente asociada con la mejora de las competencias sociales de una municipalidad de la provincia de Huamanga.

En línea con estos resultados, Madhulika et al. (2023) estudiaron las habilidades blandas de los trabajadores a nivel organizacional, quienes resaltaron que las habilidades sociales generan un mayor impacto en los usuarios. De este modo, las competencias que se destacan son el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y el liderazgo en los empleados. Por esta razón, los autores precisan que las organizaciones deben tener en cuenta la identificación de estas habilidades durante el proceso de contratación. Además, la implementación de actividades sobre fortalecimiento de habilidades blandas tiene implicancias en otras habilidades complementarias y en el ambiente laboral.

En esta perspectiva, Lestariningsih et al. (2021) desarrollaron un estudio en donde encontraron que las habilidades blandas desde la perspectiva social como el trabajo en equipo y el comportamiento del empleado tienen un impacto en la administración pública. De manera que estos resultados reafirman los hallazgos de la presente investigación, puesto que las competencias sociales generan una eficiencia en el trabajo realizado por los empleados del Estado.

Por otro lado, la importancia de las competencias sociales se puede encontrar en la investigación de Djakasaputra et al. (2021), quienes lo analizan desde el sector privado. Los hallazgos de esta investigación muestran que un servicio de calidad implica mejoras en la comunicación

efectiva y asertiva con el cliente por distintos medios como las redes sociales, la cual genera un impacto positivo en los usuarios y proveedores. De este modo, la empresa fue más eficiente tras mejorar la comunicación entre el empleado y el cliente, incrementándose el número de ventas y generando un servicio eficaz.

Los resultados de esta investigación también corresponden con los hallazgos de Otoyá & Poquioma (2020), quienes buscaron conocer el vínculo entre las habilidades blandas y el liderazgo transformacional en un organismo público, específicamente en una municipalidad. Los resultados exhibieron que existen deficiencias en las habilidades blandas, implica problemas de organización y transformación mediante el liderazgo. En este sentido, los autores hallaron que las habilidades como el trabajo en equipo optimizan el logro de las metas y objetivos institucionales, por lo que recomendaron la aplicación de entrenamiento para la mejora de estas habilidades.

Desde otro aspecto, la presente investigación exhibió ciertas limitaciones durante la ejecución de sus objetivos. Como primer inconveniente, los estudios que relacionan la correspondencia entre las variables calidad del servicio y habilidades blandas son escasos a nivel regional, por lo que se presentan brechas de literatura sobre el tema planteado, lo que provocó limitaciones en la comparación de resultados referentes a la región Ayacucho. Para solucionar este problema, se optó por realizar la discusión y comparación de los resultados con investigaciones que estudiaron las variables en organismos públicos de otras regiones del país.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

Correspondiente al primer objetivo específico, se concluyó, con base en un estadístico de Rho de Spearman con valor de 0.358 y significancia de 0.011 ( $p > 0.05$ ), la presencia de un vínculo significativo, positivo y bajo entre la calidad de servicio y las competencias personales de los trabajadores pertenecientes a las entidades de una municipalidad de la provincia de Huamanga, correspondientes al año 2023. Por lo tanto, se entiende que, si bien la pertinencia que posee el servicio brindado se ve determinada por indicadores como del usuario como conciencia emocional, valoración y confianza en sí mismo, este vínculo no llega a ser tan decisivo.

### **Segunda:**

Acerca del segundo objetivo específico, se determinó, con base en un estadístico de Rho de Spearman con valor 0.631 y significancia de 0.000 ( $p > 0.05$ ), la presencia de un vínculo significativo, positivo y moderado entre la calidad de servicio y las competencias sociales de los trabajadores pertenecientes a las entidades municipales de la provincia de Huamanga, correspondiente al año 2022. Por lo tanto, se explica que, las condiciones bajo las que se brinda el servicio se ven determinadas de forma moderada por indicadores como la empatía y orientación al servicio y capacidad de relacionarse con los demás que posean los trabajadores.

### **Tercera:**

Con respecto al objetivo general, se evidenció, con base en un estadístico de Rho de Spearman con valor de +0.884 y significancia de 0.000 ( $p > 0.05$ ), la presencia de un vínculo significativo, positivo y alto entre calidad de servicio y las habilidades blandas de los trabajadores pertenecientes a una entidad municipal de la provincia de Huamanga, correspondientes al año 2023. Ante ello, se evidencia que la calidad del servicio que se ofrece en las entidades gubernamentales pertenecientes a la provincia de Huamanga, se encuentra determinada por las habilidades blandas en los trabajadores que

lo ofrecen, las habilidades sociales y aptitudes personales que estos presenten determinarán el tipo de atención que darán al público.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Dados los hallazgos obtenidos en la actual investigación, se recomienda al jefe de personal de la municipalidad de la provincia de Huamanga, a apostar en estrategias que les permita a sus trabajadores, fortalecer sus habilidades blandas, especialmente aquellas vinculadas con la concepción de relaciones sociales, puesto que esto se relaciona en gran parte con las condiciones bajo las que ofrecen los servicios que requiere la población.

Así mismo, se sugiere, al jefe de personal de la municipalidad, hacer énfasis en la consecución de habilidades relacionadas con la autoconfianza, la empatía y mejora de la capacidad resolutive de problemas en sus trabajadores, de manera que el servicio que ofrezcan tenga una mayor calidad y genere, en los usuarios, una mayor satisfacción.

A la comunidad científica en general, se le incentiva a continuar con el estudio sobre tópicos similares al de la actual investigación, puesto que es la principal forma de generar evidencia teórica sustentada acerca de la importancia del control del talento humano y sus habilidades para ofrecer un mejor servicio en las entidades públicas; así mismo, se insta a realizar la aplicación de los instrumentos dispuestos en el contexto de la empresa privada, adecuándose en lo que corresponda, de manera que se expanda el objeto de estudio.

## REFERENCIAS

- Alarcón, N., Diaz, N., & Ganga, F. (2022). Percepción de la calidad de servicio del transporte marítimo en la patagonia chilena. *Investigación & Negocios*, 15(25), 6-14. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372022000100002&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372022000100002&script=sci_abstract)
- Arbayza, L. (03 de 02 de 2020). *Habilidades blandas, lo que el mundo laboral exige*. Obtenido de Mundo Empresarial: [https://www.mundoempresarial.pe/educacion-ejecutiva-mundo-empresarial/2223-habilidades-blandas-lo-que-el-mundo-laboral-exige.html?fbclid=IwAR21Va\\_T-zvSn5T4RlqGm8dNzXGpuMGtriAmzHbL2vAtv4gq5pCe6SJbF8s](https://www.mundoempresarial.pe/educacion-ejecutiva-mundo-empresarial/2223-habilidades-blandas-lo-que-el-mundo-laboral-exige.html?fbclid=IwAR21Va_T-zvSn5T4RlqGm8dNzXGpuMGtriAmzHbL2vAtv4gq5pCe6SJbF8s)
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Obtenido de [http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1 ed.). ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Atau, I. (2022). *Habilidades blandas y la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial en la Región Ayacucho, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97607/Atau\\_SID-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97607/Atau_SID-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Bautista, J., Velasco, E., Herrera, J., Analuisa, E., Martínez, D., & Cobo, V. (2023). Prevalencia del síndrome metabólico en el personal de salud. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 3, 1-9. Obtenido de <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/473>
- Bautista, N. (2021). *Proceso de la Investigación cualitativa: Epistemología, Metodología y Aplicaciones*. Manual Moderno. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yr2CEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=muestra+definici%C3%B3n+metodolog%C3%ADa+dela+investigaci%C3%B3n+indagaci%C3%B3n+destacada+&ots=1yO1oVRUHn&sig=cQTSNaup4O7NWIMtW-zrwlvJGWg#v=onepage&q&f=false>

- Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of management Review*, 3(1), 299-205. Obtenido de <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/1808/1486>
- Bueno, A. F. (2019). La Inteligencia Emocional: Exposición Teórica de los Modelos Fundantes. *Revista Seres y Saberes*, 1(6), 57-62. Obtenido de <https://revistas.ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/1816>
- Caballero, N. C. (2022). El estudio de las personalidades históricas desde el pensamiento histórico-social de Fidel Castro Ruz. *Joven Educador*, 1(39), 103-122. Obtenido de <http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rJEdu/article/view/1323>
- Caena, F. (2019). Developing a European Framework for the Personal, Social & Learning to Learn Key Competence (LifEComp). *Literature Review & Analysis of Frameworks*. Obtenido de [https://www.selgipes.com/uploads/1/2/3/3/12332890/2019\\_-\\_ue\\_-\\_developing\\_a\\_european\\_framework\\_for\\_the\\_personal\\_social\\_and\\_learning\\_to\\_learn\\_key\\_comepence.pdf](https://www.selgipes.com/uploads/1/2/3/3/12332890/2019_-_ue_-_developing_a_european_framework_for_the_personal_social_and_learning_to_learn_key_comepence.pdf)
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Chikwawawa, C. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(4), 282-295. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58830064/Service\\_quality\\_and\\_Customer\\_satisfaction\\_in\\_the\\_Public\\_Sector-libre.pdf?1554755693=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DService\\_Quality\\_and\\_Customer\\_Satisfaction.pdf&Expires=1692205540&Signature](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58830064/Service_quality_and_Customer_satisfaction_in_the_Public_Sector-libre.pdf?1554755693=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DService_Quality_and_Customer_Satisfaction.pdf&Expires=1692205540&Signature)
- Coluzzi, F. (2021). *Soft skills per una performance lavorativa di successo: studio comparativo interculturale sulle competenze trasversali nei Manager*. [Tesis de doctorado, Universidad de Burgos], Repositorio Institucional de la Universidad de Burgos. Obtenido de

[https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/6500/Coluzzi\\_Fabiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/6500/Coluzzi_Fabiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Contreras, J., Camacho, M., & Segura, L. (2019, noviembre). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO MEDIANTE EL MODELO SERVQUAL A UNA MICROEMPRESA CHOCOLATERA. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*. Retrieved from <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.html>
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., & Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*, 5(5), 41-63. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., & Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*, 5(5), 41-63. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Diario Gestión. (14 de Marzo de 2018). América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo. *Diario Gestión*. Obtenido de MANAGEMENT & EMPLEO: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/america-latina-mayor-brecha-habilidades-mundo-229335-noticia/>
- Djakasaputra, A., Wijaya, O. Y., Utama, A. S., Yohana, C., Romadhoni, B., & Fahlevi, M. (2021). Empirical study of Indonesian SMEs sales performance in digital era: The role of quality service and digital marketing. *International Journal of Data and Network Science*, 5(3), 303-310. Obtenido de <http://m.growingscience.com/beta/ijds/4944-empirical-study-of-indonesian-smes-sales-performance-in-digital-era-the-role-of-quality-service-and-digital-marketing.html>
- Escamilla, R. D., & Segovia, A. (2020). Impacto de las soft skills en el servicio al cliente en el área de ventas. *Revista VinculaTégica EFAM*, 1(1), 880-894. Obtenido de [http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6\\_1/68%20ES CAMILLA\\_SEGOVIA.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/68%20ES%20CAMILLA_SEGOVIA.pdf)
- Estrada, E. G., & Mamani, H. J. (2020). Bienestar psicológico y resiliencia en estudiantes de educación superior pedagógica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 56-68. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.491>



- Flores, C., Ramón, A., Flores, G., Capcha, J., & Ubillús, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6).
- Flores, E. (2022). Propuesta de mejora en la calidad de atención en Reniec, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2022. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 6(5), 967-998. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3156/4819>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Henao, L. C. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3), 1-23. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7504746>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta* (1 ed.). McGRAW-HILL. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hirudayaraj, M., Baker, R., Baker, F., & Eastman, M. (2021). Soft Skills for Entry-Level Engineers: What Employers Want. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/educsci11100641>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Joshay, K., Peterkumar, F., & Vakayil, S. (2020). THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION; AN EMPIRICAL STUDY. *International Journal of Management (IJM)*, 11(3), 76-88. Retrieved from [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3568371](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3568371)
- Krpálek, p., Berková, K., Kubišová, A., Krelová, K., Frenđlovská, D., & Spiedová, D. (2021). Formation of Professional Competences and Soft Skills of Public Administration Employees for Sustainable Professional Development. *Sustainability*, 1-17. doi:<https://doi.org/10.3390/su13105533>
- Lestariningsih, E., Asmawi, M., & Komala, M. (2021). The Impact of Soft Skill

- Competence, Altruism, Teamwork, and Innovative Work Behavior on Human Resource Quality in the Public Sector. *The International Journal of Business & Management*, 9(12), 197-206. doi:<https://doi.org/10.24940/theijbm/2021/v9/i12/BM2112-033>
- López, L., & Lozano, C. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10828-10837. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1129](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1129)
- Madhulika, V., Bhavani, K., & Kollur, A. (2023). Importance of soft skills training. *EPRA International Journal of Economics, Business and Management Studies*, 10(3), 76-83. Retrieved from <http://eprajournals.net/index.php/EBMS/article/view/1706/1715>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>
- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Iwu, C., & Chekula, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*, 17, 579-593. Retrieved from <https://wseas.com/journals/bae/2020/b165107-956.pdf>
- Nuryanti, Y., Hutagalung, D., Nadeak, M., Abadiyah, S., & Novitasari, D. (2021). Understanding the Links between System Quality, Information Quality, Service Quality, and User Satisfaction in the Context of Online Learning. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(4), 54-64. Obtenido de <https://www.ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/51>
- Pocoma, A., & Uriona, A. (03 de octubre de 2022). Modelos de medición de la calidad. *Rev. Cient. Memoria del Posgrado 2022*, 12. Obtenido de <https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriona-Ana-Maria-REVISION.pdf>
- Prasad, H. (2020). Employee Development and Career System for Enhancing Professionalism in the Public Sector of Nepal. *South Asian Journal of Policy*

- and Governance*, 44(2), 88-101. Obtenido de <http://sjpgjournal.com/index.php/sjpg/article/view/37>
- Priyono, A., Widagdo, S., & Handayani, Y. (2021). The Effect of Hard Skill and Soft Skill Competency on Improving the Quality of Services in Public Services Malls at Banyuwangi Regency. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(9), 325-329. Retrieved from <https://ijsrt.com/assets/upload/files/IJISRT21SEP251.pdf>
- Rimarachin, B. (2021). *Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69942>
- Rodríguez, J. L. (2020). Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 186-199. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7475508>
- School of Management. (03 de 03 de 2021). *Desarrollo de habilidades blandas para potenciar los negocios del futuro*. Obtenido de <https://esieduc.org/nuestros-blogs/desarrollo-de-habilidades-blandas-para-potenciar-los-negocios-del-futuro/>
- Serna, H., & Díaz, A. (16 de abril de 2020). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL. doi:<https://biblat.unam.mx/hevila/Desarrollogerencial/2020/vol12/no1/1.pdf>
- Singh, G., & Slack, N. (2022). New Public Management and Customer Perceptions of Service Quality – A Mixed-Methods Study. *International Journal of Public Administration*, 45(3). Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2020.1839494>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Tinco, L. (25 de junio de 2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares. Caso: Distribuidora de gas Lidia, año 2019-2020. *Gestión en el Tercer Milenio*. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23040>
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in workplace. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. Obtenido de

<https://doi.org/10.30574/wjarr.2019.3.2.0057>

- Vázquez, L., Clara, M., Céspedes, S., Ceja, S., & Pacheco, E. (2022). Estudio sobre habilidades blandas en estudiantes universitarios: el caso del TECNM Coatzacoalcos. *IPSA Scientia, Revista científica Multidisciplinaria*, 7(1), 10-25. doi:<https://doi.org/10.25214/27114406.1311>
- Viquez, L. (septiembre de 2020). Habilidades blandas deseables en profesionales de TI por empleadores de la empresa privada y pública costarricense. *Investiga TEC*, 39. Obtenido de <https://hdl.handle.net/2238/12157>
- Wikansari, R., Abu, A., Sondar, S., Suherlan, & Khootimah, H. (febrero de 2023). Understanding the meaning of well-being in the perspective of psychological science: A literatures review. *Communnity Development Journal*, 4, 702-707. Obtenido de <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/12455/528>
- Zepeta, M., Cardoso, E., & Rey, C. (2019). El desarrollo de habilidades blandas en la formación de ingenieros. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/614/61458265007/61458265007.pdf>
- Zevallos, L., & Loor, P. (2021). Pagos a proveedores: Una adecuada correlación entre el procedimiento y la calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Manta, Provincia de Manabí. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 1085-1107. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094476>
- Zhao, Y., Liu, L., Yanbo, Q., Lou, F., Zhang, J., & Ma, W. (2020). Evaluation and design of public health information management system for primary health care units based on medical and health information. *Journal of Infection and Public Health*, 13(4), 491-496. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1876034119303429?via%3Dihub>

# **ANEXOS**

## Anexo N°1: Matriz de operacionalización de variables

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Según los estudios la técnica de cálculo de calidad de servicio usualmente se emplea en el modelo SERVQUAL, utilizado en distintas índoles en las organizaciones públicas y privadas. De tal manera, la calidad de servicio es un elemento importante para alcanzar la satisfacción de la clientela (Izquierdo, 2021).	La calidad de servicio será calculada de acuerdo a las dimensiones del modelo SERVQUAL.	Elementos tangibles	Instalaciones	Ordinal
				Equipo	
				Personal	
			Fiabilidad	Intervención confiable	
				Información clara y precisa	
			Seguridad	Efectividad	
				Confianza en el personal	
			Capacidad de respuesta	Disposición	
				Rapidez	
			Empatía	Cordialidad en el trabajo	
Personalización					

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades blandas	Se conceptualiza como un conjunto de habilidades obtenidas por el ser humanos y se evidencia en la vida cotidiana, en el entorno educativo y laboral; siendo así, que las grandes organizaciones buscan a profesionales con una inteligencia emocional que se observe más evolucionada ante su coeficiente intelectual, ya que se requiere que tomen decisiones apropiadas, a modo de mantener relaciones efectivas (Rodríguez et al., 2021).	Las habilidades blandas serán medidas conforme a las competencias sociales y personales e indicadores.	Competencias personales	<p>Conciencia emocional</p> <hr/> <p>Valoración</p> <hr/> <p>Confianza en sí mismo</p> <hr/> <p>Empatía</p> <hr/> <p>Orientación hacia el servicio</p> <hr/> <p>Desarrollo de los demás</p> <hr/> <p>Conciencia política</p> <hr/> <p>Aprovechamiento de la diversidad</p> <hr/> <p>Comunicación</p> <hr/> <p>Resolución de conflictos</p> <hr/> <p>Liderazgo</p> <hr/> <p>Catalización del cambio</p> <hr/> <p>Habilidades de equipo</p>	Ordinal

## Anexo N°2: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de servicio y habilidades blandas de los trabajadores del área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga-2023.  
AUTORA: Lisseth Sandy Gómez Aronés.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> (a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de competencias personales de sus trabajadores? (b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio ofrecido por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de competencias sociales de sus trabajadores?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> (a) Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de competencias personales de sus trabajadores. (b) Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de competencias personales de sus trabajadores.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación directa entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> (a) Existe una relación directa entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de las competencias personales de sus trabajadores. (b) Existe relación entre la calidad de servicio ofrecido por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de las competencias sociales de sus trabajadores.</p>	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Elementos tangibles	Instalaciones	1,2	1: Nunca 2: Pocas veces 3: Regularmente 4: Casi siempre 5: Siempre	Alto Medio Bajo
				Equipo	3,4		
				Personal	5,6		
			Fiabilidad	Intervención confiable	7,8		
				Información clara y precisa	9,10		
			Seguridad	Efectividad	11,12		
				Confianza en el personal	13,14		
			Capacidad de respuesta	Disposición	15,16		
				Rapidez	17,18		
			Empatía	Cordialidad en el trabajo	19,20		
				Personalización	21,22		
			<b>Variable 2: Habilidades blandas</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Competencias personales	Conciencia emocional	1,2	1: Nunca 2: Pocas veces 3: Regularmente 4: Casi siempre 5: Siempre	Alto Medio Bajo
				Valoración	3,4		
				Confianza en sí mismo	5,6		
			Competencias sociales	Empatía	7,8		
Orientación hacia el servicio	9,10						
Desarrollo de los demás	11,12						



				<table border="1"> <tr> <td>Conciencia política</td> <td>13,14</td> </tr> <tr> <td>Aprovechamiento de la diversidad</td> <td>15,16</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>17,18</td> </tr> <tr> <td>Resolución de conflictos</td> <td>19,20</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> <td>21,22</td> </tr> <tr> <td>Catalización del cambio</td> <td>23,24</td> </tr> <tr> <td>Habilidades de equipo</td> <td>25,26</td> </tr> </table>	Conciencia política	13,14	Aprovechamiento de la diversidad	15,16	Comunicación	17,18	Resolución de conflictos	19,20	Liderazgo	21,22	Catalización del cambio	23,24	Habilidades de equipo	25,26
Conciencia política	13,14																	
Aprovechamiento de la diversidad	15,16																	
Comunicación	17,18																	
Resolución de conflictos	19,20																	
Liderazgo	21,22																	
Catalización del cambio	23,24																	
Habilidades de equipo	25,26																	
Tipo y diseño de investigación	Población, muestra y muestreo	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar															
<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p>	<p><b>Población:</b> 57 usuarios del área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga.</p> <p><b>Criterio de inclusión</b> Los usuarios que acudieron al área de servicio público de las entidades municipales de la provincia de Huamanga durante el periodo 2023. Los usuarios que tengan conocimiento de los temas de calidad de servicio y habilidades blandas.</p> <p><b>Criterios de exclusión</b> Los trabajadores que acudieron a otras áreas de las entidades municipales de la provincia de Huamanga. Los usuarios que desconocen los temas de calidad de servicio y habilidades blandas.</p> <p><b>Muestra:</b> 50 usuarios del área de servicio público de las municipalidades de la provincia de Huamanga.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia.</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de servicio</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p>Autor y año: Lisseth Sandy Gómez Aronés-2023</p> <p>Ámbito de Aplicación: Área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga.</p> <p>Forma de Administración: Presencial</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Habilidades blandas</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Lisseth Sandy Gómez Aronés</p> <p>Año: 2023</p> <p>Ámbito de Aplicación: Área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga.</p> <p>Forma de Administración: Presencial</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Microsoft Excel</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Software estadístico SPSS, versión 16.</p>															

## Anexo N°3:

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Ayacucho, 30 de Julio del 2023

**Señora:**

Dra. Clemente Castillo Consuelo del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate  
POSGRADO- UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Presente. -

**REFERENCIA:**

**ASUNTO:** Solicita autorización para realizar  
investigación-tesis.



Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordalmente y a la vez en atención a su carta de la referencia 2) mediante el cual se autoriza a realizar la investigación en la Municipalidad Distrital Andrés Avelino Cáceres Dorregaray de la provincia de Huamanga por una de sus maestristas, toda vez que se encuentra llevando la formación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, siendo los datos siguientes de la profesional.

1. Apellidos y nombres de los estudiantes : Gómez Aronés, Lisseth Sandy
2. Programa de estudios : Maestría
3. Mención : Gestión Pública
4. Título de la Investigación : "CALIDAD DE SERVICIO Y HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIO PÚBLICO DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE HUAMANA-2023"

En este sentido, debo señalar que tratándose de una investigación que beneficiara a nuestra Institución por ende al mismo profesional investigador, no tenemos ningún inconveniente en aceptar lo solicitado.

Sin otro particular al respecto, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
ANDRÉS A. CÁCERES DORREGARAY  
  
Lic. Diana Carolina Lette Medina  
JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE RR.HH. (4)

## Anexo N°4: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

#### Introducción

Estimado(a) usuario(a). Me es grato dirigirme a usted, y a la vez solicitarle su apoyo en la participación del presente cuestionario, cuyos datos obtenidos favorecerán al desarrollo de la tesis: “Calidad de servicio y habilidades blandas de los trabajadores del área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga, 2023. Es importante aclarar que la información de este cuestionario es estrictamente confidencial y sólo será utilizada para fines académicos.

#### Indicaciones

Para el llenado del cuestionario, marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere pertinente, teniendo en cuenta a la escala de valoración. Cabe recalcar que no existen respuestas correctas o incorrectas.

1 = Nunca

2 = Pocas veces

3 = Regularmente

4 = Casi siempre

5 = Siempre

VARIABLE: Calidad de servicio		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>						
1	Las instalaciones físicas de esta institución pública son adecuadas para el sector al que se dedica.					
2	Los ambientes de esta institución pública son saludables para atender al usuario.					
3	La institución cuenta con equipos y elementos en buen estado, adecuados para brindar sus servicios.					
4	Los materiales que emplea esta institución facilitan el servicio que se brinda.					
5	Los trabajadores de esta institución muestran una buena apariencia en su presentación personal.					
6	Los trabajadores de esta institución se encuentran identificados de forma adecuada (fotocheck, carnet de identidad, entre otros)					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
7	Los trabajadores de esta institución mantienen el compromiso con el servicio solicitado de principio a fin.					
8	La institución cumple de forma oportuna con el servicio solicitado.					
9	La información dispuesta por la institución es uniforme absolviendo dudas.					
10	Los trabajadores de esta institución proporcionan la información sin errores.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						

11	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra interés en resolverlo.					
12	Las deficiencias identificadas durante la atención fueron resueltas correctamente.					
13	El comportamiento de los trabajadores en esta institución transmite confianza a los usuarios.					
14	Los trabajadores tienen el control de las situaciones riesgosas que se presentan en esta institución pública.					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
15	Los trabajadores de esta institución están siempre dispuestos a responder las inquietudes de los usuarios.					
16	Esta institución le informó los plazos de atención o entrega del servicio que solicitó.					
17	Esta institución le atendió inmediatamente al solicitar un servicio.					
18	Los trabajadores de esta institución brindan el servicio de forma rápida.					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
19	En esta institución los empleados son amables con los usuarios.					
20	En esta institución se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.					
21	La institución proporciona a los usuarios una atención individualizada.					
22	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de los usuarios.					

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

### Introducción

Estimado(a) usuario(a). Me es grato dirigirme a usted, y a la vez solicitarle su apoyo en la participación del presente cuestionario, cuyos datos obtenidos favorecerán al desarrollo de la tesis: “Calidad de servicio y habilidades blandas de los trabajadores del área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga,2023”. Es importante aclarar que la información de este cuestionario es estrictamente confidencial y sólo será utilizada para fines académicos.

### Indicaciones

Para el llenado del cuestionario, marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere pertinente, teniendo en cuenta a la escala de valoración. Cabe recalcar que no existen respuestas correctas o incorrectas.

1 = Nunca

2 = Pocas veces

3 = Regularmente

4 = Casi siempre

5 = Siempre

VARIABLE: Habilidades blandas		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Competencias personales</b>						
1	Los trabajadores de esta institución conocen el modo en que sus emociones inciden sobre su rendimiento.					
2	Los trabajadores de esta institución comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, pensamientos, palabras y sus acciones.					
3	Los trabajadores de esta institución son conscientes de sus puntos fuertes y de sus debilidades.					
4	Los trabajadores reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia.					
5	Los trabajadores de esta institución manifiestan confianza en sí mismos y poseen “presencia”.					
6	Los trabajadores de esta institución pueden manifestar puntos de vista impopulares y defienden, sin apoyo de nadie, lo que consideran correcto.					
<b>Dimensión: Competencias sociales</b>						
7	Los trabajadores de esta institución se sienten cómodos y abiertos a nuevas ideas.					
8	Los trabajadores de esta institución tienen la capacidad de captar los sentimientos y puntos de vista de los usuarios.					
9	Los trabajadores de esta institución pública comprenden las necesidades de los usuarios y tratan de satisfacerlas con sus servicios.					
10	Los trabajadores de esta institución asumen el punto de vista de los usuarios, actuando como asesores en quienes se puede confiar.					

11	Los trabajadores de esta institución estimulan a los usuarios a encontrar sus propias respuestas.					
12	Los trabajadores de esta institución proporcionan retroalimentaciones que ayuden a los usuarios a mejorar.					
13	Los trabajadores de esta institución advierten con facilidad las relaciones claves del poder.					
14	Los trabajadores de esta institución comprenden las fuerzas que modelan el punto de vista y las acciones de los usuarios.					
15	Los trabajadores de esta institución respetan y se relacionan sin problemas con los individuos procedentes de distintos sustratos.					
16	Los trabajadores de esta institución afrontan los prejuicios y la intolerancia.					
17	Los trabajadores de esta institución escuchan al usuario, buscan la comprensión mutua y no tienen inconvenientes en compartir la información que disponen.					
18	Los trabajadores de esta institución pública impulsan la comunicación sincera y permanecen abiertos, tanto en las buenas noticias como en las malas.					
19	Los trabajadores de esta institución manejan a los usuarios difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tanto.					
20	Los trabajadores de esta institución buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan completamente a todos los implicados.					
21	Los trabajadores de esta institución, cuando es necesario, saben tomar decisiones independientemente de su cargo o posición.					
22	Los trabajadores de esta institución son capaces de guiar el desempeño de los demás.					
23	Los trabajadores de esta institución reconocen la necesidad de cambiar y eliminar barreras.					
24	Los trabajadores de esta institución promueven el cambio y consiguen que otros hagan lo mismo.					
25	Los trabajadores de esta institución consolidan la identidad de equipo, el espíritu de cooperación y el compromiso.					
26	Los trabajadores de esta institución despiertan la participación y el entusiasmo.					

**Anexo N°4: Formato de carta de presentación a expertos.**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede ATE, ciclo 2023 - I, aula A2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Calidad de servicio y habilidades blandas; y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....

**Liseth Sandy Gómez Aronés**  
D.N.I.47008411

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**CALIDAD DE SERVICIO**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Eduardo Martínez Ponce
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela Militar de Chorrillo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigador (Asesor, revisor y jurado de tesis)

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la variable calidad de servicio
<b>Autor(a):</b>	Lisseth Sandy Gómez Aronés
<b>Procedencia:</b>	Municipalidad de la provincia de Huamanga
<b>Administración:</b>	Unidad de estudio: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Presencial: Municipalidad Provincial de Huamanga
<b>Significación:</b>	El Instrumento de medición (escala) consta de 22 ítems agrupados en las siguientes dimensiones: Elementos tangibles (Instalaciones, Equipo y Personal), Fiabilidad (Intervención confiable e Información clara y precisa), Seguridad (Efectividad y Confianza en el personal), Capacidad de respuesta (Disposición y Rapidez), Empatía (Cordialidad en el trabajo y Personalización); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías (Nunca 1, Pocas Veces 2, Regularmente 3, Casi siempre 4, Siempre 5).



4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Calidad de servicio</b></p> <p>Según los estudios la técnica de cálculo de calidad de servicio usualmente se emplea en el modelo SERVQUAL, utilizado en distintas índoles en las organizaciones públicas y privadas. De tal manera, la calidad de servicio es un elemento importante para alcanzar la satisfacción de la clientela (Izquierdo, 2021).</p>	Elementos tangibles	Representa las situaciones y aspectos de las instalaciones de equipos, físico e imagen del personal
	Fiabilidad	Constituye la disposición para llevar a cabo el servicio ofrecido de forma precisa y confiable.
	Seguridad	Se refiere a la confianza frente a los servicios ofrecidos
	Capacidad de respuesta	Representa la habilidad para escuchar las exigencias de los individuos compradores y brindar un servicio oportuno y rápido
	Empatía	Se refiere como la actitud de comprender y percibir los requerimientos, por medio de la caracterización de ellos y el interés individual de la persona consumidora

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable Calidad de servicio elaborado por Lisseth Sandy Gómez Aronés en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Instalaciones</b>	Las instalaciones físicas de esta institución pública son adecuadas para el sector al que se dedica.	4	4	4	
	Los ambientes de esta institución pública son saludables para atender al usuario.	4	4	4	
<b>Equipo</b>	La institución cuenta con equipos y elementos en buen estado, adecuados para brindar sus servicios.	4	4	4	
	Los materiales que emplea esta institución facilitan el servicio que se brinda.	4	4	4	
<b>Personal</b>	Los colaboradores de esta institución muestran una buena apariencia en su presentación personal.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución se encuentran identificados de forma adecuada (fotocheck, carnet de identidad, entre otros)	4	4	4	

•

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Intervención confiable</b>	Los colaboradores de esta institución mantienen el compromiso con el servicio solicitado de principio a fin.	4	4	4	
	La institución cumple de forma oportuna con el servicio solicitado.	4	4	4	
<b>Información clara y precisa</b>	La información dispuesta por la institución es uniforme absolviendo dudas.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución proporcionan la información sin errores.	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** Seguridad

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Efectividad</b>	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra interés en resolverlo.	4	4	4	
	Las deficiencias identificadas durante la atención fueron resueltas correctamente.	4	4	4	
<b>Confianza en el personal</b>	El comportamiento de los colaboradores en esta institución transmite confianza a los usuarios.	4	4	4	
	Los colaboradores tienen el control de las situaciones riesgosas que se presentan en esta institución pública.	4	4	4	

• **Cuarta dimensión:** Capacidad de respuesta

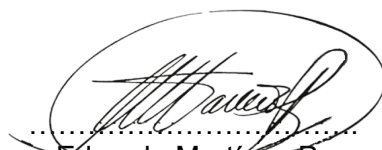
• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Disposición</b>	Los colaboradores de esta institución están siempre dispuestos a responder las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
	Esta institución le informó los plazos de atención o entrega del servicio que solicitó.	4	4	4	
<b>Rapidez</b>	Esta institución le atendió inmediatamente al solicitar un servicio.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución brindan el servicio de forma rápida.	4	4	4	

• **Quinta dimensión:** Empatía

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cordialidad en el trabajo</b>	En esta institución los empleados son amables con los usuarios.	4	4	4	
	En esta institución se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.	4	4	4	
<b>Personalización</b>	La institución proporciona a los usuarios una atención individualizada.	4	4	4	
	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de los usuarios.	4	4	4	



Eduardo Martínez Ponce  
DNI: 43337343

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**HABILIDADES BLANDAS**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Eduardo Martínez Ponce
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                          Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                          Social ( ) Educativa ( )                          Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela Militar de Chorrillo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigador (Asesor, revisor y jurado de tesis)

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la variable habilidades blandas
<b>Autor(a):</b>	Lisbeth Sandy Gómez Aronés
<b>Procedencia:</b>	Municipalidad de la provincia de Huamanga
<b>Administración:</b>	Unidad de estudio: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Presencial: Municipalidad Provincial de Huamanga
<b>Significación:</b>	El Instrumento de medición (escala) consta de 26 ítems agrupados en las siguientes dimensiones: Competencias personales (Conciencia emocional, Valoración y Confianza en sí mismo) y Competencias sociales (Empatía, Orientación hacia el servicio, Desarrollo de los demás, Conciencia política, Aprovechamiento de la diversidad, Comunicación, Resolución de conflictos, Liderazgo, Catalización del cambio y Habilidades de equipo); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías (Nunca 1, Pocas Veces 2, Regularmente 3, Casi siempre 4, Siempre 5).

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Habilidades blandas</b> Se conceptualiza como un conjunto de habilidades obtenidas por el ser humanos y se evidencia en la vida cotidiana, en el entorno educativo y laboral; siendo así, que las grandes organizaciones buscan a profesionales con una inteligencia emocional que se observe más evolucionada ante su coeficiente intelectual, ya que se requiere que tomen decisiones apropiadas, a modo de mantener relaciones efectivas (Rodríguez et al., 2021).</p>	Competencias personales	Hacen referencia a aquellas vinculadas con uno mismo como la conciencia emocional, la confianza y la valoración
	Competencias sociales	Referidas a aquellas vinculadas con los demás como la orientación hacia el servicio, la resolución de conflicto, conciencia política, empatía, comunicación, liderazgo, resolución de conflictos, gestión del cambio y las destrezas de equipo

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable Habilidades blandas elaborado por Lisseth Sandy Gómez Aronés en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:** Habilidades blandas

- **Primera dimensión:** Competencias personales

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Conciencia emocional</b>	Los colaboradores de esta institución conocen el modo en que sus emociones inciden sobre su rendimiento.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, pensamientos, palabras y sus acciones.	4	4	4	
<b>Valorización</b>	Los colaboradores de esta institución son conscientes de sus puntos fuertes y de sus debilidades.	4	4	4	
	Los colaboradores reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia.	4	4	4	
<b>Confianza en sí mismo</b>	Los colaboradores de esta institución manifiestan confianza en sí mismos y poseen "presencia".	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución pueden manifestar puntos de vista impopulares y defienden, sin apoyo de nadie, lo que consideran correcto.	4	4	4	


• **Segunda dimensión:** Competencias sociales

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Empatía</b>	Los colaboradores de esta institución se sienten cómodos y abiertos a nuevas ideas.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución tienen la capacidad de captar los sentimientos y puntos de vista de los usuarios.	4	4	4	
<b>Orientación hacia el servicio</b>	Los colaboradores de esta institución pública comprenden las necesidades de los usuarios y tratan de satisfacerlas con sus servicios.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución asumen el punto de vista de los usuarios, actuando como asesores en quienes se puede confiar.	4	4	4	
<b>Desarrollo de los demás</b>	Los colaboradores de esta institución estimulan a los usuarios a encontrar sus propias respuestas.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución proporcionan retroalimentaciones que ayuden a los usuarios a mejorar.	4	4	4	
<b>Conciencia política</b>	Los colaboradores de esta institución advierten con facilidad las relaciones claves del poder.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución comprenden las fuerzas que modelan el punto de vista y las acciones de los usuarios.	4	4	4	
<b>Aprovechamiento de la diversidad</b>	Los colaboradores de esta institución respetan y se relacionan sin problemas con los individuos procedentes de distintos sustratos.	4	4	4	

	Los colaboradores de esta institución afrontan los prejuicios y la intolerancia.	4	4	4	
<b>Comunicación</b>	Los colaboradores de esta institución escuchan al usuario, buscan la comprensión mutua y no tienen inconvenientes en compartir la información que disponen.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución pública impulsan la comunicación sincera y permanecen abiertos, tanto en las buenas noticias como en las malas.	4	4	4	
<b>Resolución de conflictos</b>	Los colaboradores de esta institución manejan a los usuarios difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tanto.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan completamente a todos los implicados.	4	4	4	
<b>Liderazgo</b>	Los colaboradores de esta institución, cuando es necesario, saben tomar decisiones independientemente de su cargo o posición.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución son capaces de guiar el desempeño de los demás.	4	4	4	
<b>Catalización del cambio</b>	Los colaboradores de esta institución reconocen la necesidad de cambiar y eliminar barreras.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución promueven el cambio y consiguen que otros hagan lo mismo.	4	4	4	
<b>Habilidades de equipo</b>	Los colaboradores de esta institución consolidan la identidad de equipo, el espíritu de cooperación y el compromiso.	4	4	4	

	Los colaboradores de esta institución despiertan la participación y el entusiasmo.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

  
Eduardo Martínez Ponce  
DNI : 43337343

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**CALIDAD DE SERVICIO**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Lenmy Stephanie Ochoa Santos		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública		
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela Militar de Chorrillo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigador (Asesor, revisor y jurado de tesis)		

### 7. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la variable calidad de servicio
<b>Autor(a):</b>	Liseth Sandy Gómez Aronés
<b>Procedencia:</b>	Municipalidad de la provincia de Huamanga
<b>Administración:</b>	Unidad de estudio: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Presencial: Municipalidad Provincial de Huamanga
<b>Significación:</b>	El Instrumento de medición (escala) consta de 22 ítems agrupados en las siguientes dimensiones: Elementos tangibles (Instalaciones, Equipo y Personal), Fiabilidad (Intervención confiable e Información clara y precisa), Seguridad (Efectividad y Confianza en el personal), Capacidad de respuesta (Disposición y Rapidez), Empatía (Cordialidad en el trabajo y Personalización); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías (Nunca 1, Pocas Veces 2, Regularmente 3, Casi siempre 4, Siempre 5).

**9. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Calidad de servicio</b></p> <p>Según los estudios la técnica de cálculo de calidad de servicio usualmente se emplea en el modelo SERVQUAL, utilizado en distintas índoles en las organizaciones públicas y privadas. De tal manera, la calidad de servicio es un elemento importante para alcanzar la satisfacción de la clientela (Izquierdo, 2021).</p>	Elementos tangibles	Representa las situaciones y aspectos de las instalaciones de equipos, físico e imagen del personal
	Fiabilidad	Constituye la disposición para llevar a cabo el servicio ofrecido de forma precisa y confiable.
	Seguridad	Se refiere a la confianza frente a los servicios ofrecidos
	Capacidad de respuesta	Representa la habilidad para escuchar las exigencias de los individuos compradores y brindar un servicio oportuno y rápido
	Empatía	Se refiere como la actitud de comprender y percibir los requerimientos, por medio de la caracterización de ellos y el interés individual de la persona consumidora

## 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable Calidad de servicio elaborado por Lisseth Sandy Gómez Aronés en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Instalaciones</b>	Las instalaciones físicas de esta institución pública son adecuadas para el sector al que se dedica.	4	4	4	
	Los ambientes de esta institución pública son saludables para atender al usuario.	4	4	4	
<b>Equipo</b>	La institución cuenta con equipos y elementos en buen estado, adecuados para brindar sus servicios.	4	4	4	
	Los materiales que emplea esta institución facilitan el servicio que se brinda.	4	4	4	
<b>Personal</b>	Los colaboradores de esta institución muestran una buena apariencia en su presentación personal.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución se encuentran identificados de forma adecuada (fotocheck, carnet de identidad, entre otros)	4	4	4	

•

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Intervención confiable</b>	Los colaboradores de esta institución mantienen el compromiso con el servicio solicitado de principio a fin.	4	4	4	
	La institución cumple de forma oportuna con el servicio solicitado.	4	4	4	
<b>Información clara y precisa</b>	La información dispuesta por la institución es uniforme absolviendo dudas.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución proporcionan la información sin errores.	4	4	4	



• **Tercera dimensión:** Seguridad

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Efectividad</b>	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra interés en resolverlo.	4	4	4	
	Las deficiencias identificadas durante la atención fueron resueltas correctamente.	4	4	4	
<b>Confianza en el personal</b>	El comportamiento de los colaboradores en esta institución transmite confianza a los usuarios.	4	4	4	
	Los colaboradores tienen el control de las situaciones riesgosas que se presentan en esta institución pública.	4	4	4	

• **Cuarta dimensión:** Capacidad de respuesta

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Disposición</b>	Los colaboradores de esta institución están siempre dispuestos a responder las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
	Esta institución le informó los plazos de atención o entrega del servicio que solicitó.	4	4	4	
<b>Rapidez</b>	Esta institución le atendió inmediatamente al solicitar un servicio.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución brindan el servicio de forma rápida.	4	4	4	

• **Quinta dimensión:** Empatía

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cordialidad en el trabajo</b>	En esta institución los empleados son amables con los usuarios.	4	4	4	
	En esta institución se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.	4	4	4	
<b>Personalización</b>	La institución proporciona a los usuarios una atención individualizada.	4	4	4	
	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de los usuarios.	4	4	4	



Lenmy Stephanie Ochoa Santos DNI:  
41542187

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**HABILIDADES BLANDAS**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Lenmy Stephanie Ochoa Santos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela Militar de Chorrillo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigador (Asesor, revisor y jurado de tesis)

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la variable habilidades blandas
<b>Autor(a):</b>	Lisbeth Sandy Gómez Aronés
<b>Procedencia:</b>	Municipalidad de la provincia de Huamanga
<b>Administración:</b>	Unidad de estudio: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Presencial: Municipalidad Provincial de Huamanga
<b>Significación:</b>	El Instrumento de medición (escala) consta de 26 ítems agrupados en las siguientes dimensiones: Competencias personales (Conciencia emocional, Valoración y Confianza en sí mismo) y Competencias sociales (Empatía, Orientación hacia el servicio, Desarrollo de los demás, Conciencia política, Aprovechamiento de la diversidad, Comunicación, Resolución de conflictos, Liderazgo, Catalización del cambio y Habilidades de equipo); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías (Nunca 1, Pocas Veces 2, Regularmente 3, Casi siempre 4, Siempre 5).

## 9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Habilidades blandas</b> Se conceptualiza como un conjunto de habilidades obtenidas por el ser humanos y se evidencia en la vida cotidiana, en el entorno educativo y laboral; siendo así, que las grandes organizaciones buscan a profesionales con una inteligencia emocional que se observe más evolucionada ante su coeficiente intelectual, ya que se requiere que tomen decisiones apropiadas, a modo de mantener relaciones efectivas (Rodríguez et al., 2021).	Competencias personales	Hacen referencia a aquellas vinculadas con uno mismo como la conciencia emocional, la confianza y la valoración
	Competencias sociales	Referidas a aquellas vinculadas con los demás como la orientación hacia el servicio, la resolución de conflicto, conciencia política, empatía, comunicación, liderazgo, resolución de conflictos, gestión del cambio y las destrezas de equipo

## 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable Habilidades blandas elaborado por Lisseth Sandy Gómez Aronés en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Habilidades blandas

- **Primera dimensión:** Competencias personales

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Conciencia emocional</b>	Los colaboradores de esta institución conocen el modo en que sus emociones inciden sobre su rendimiento.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, pensamientos, palabras y sus acciones.	4	4	4	
<b>Valorización</b>	Los colaboradores de esta institución son conscientes de sus puntos fuertes y de sus debilidades.	4	4	4	
	Los colaboradores reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia.	4	4	4	
<b>Confianza en sí mismo</b>	Los colaboradores de esta institución manifiestan confianza en sí mismos y poseen "presencia".	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución pueden manifestar puntos de vista impopulares y defienden, sin apoyo de nadie, lo que consideran correcto.	4	4	4	

• **Segunda dimensión:** Competencias sociales

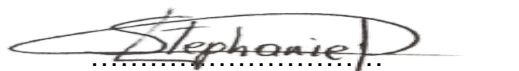
• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Empatía</b>	Los colaboradores de esta institución se sienten cómodos y abiertos a nuevas ideas.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución tienen la capacidad de captar los sentimientos y puntos de vista de los usuarios.	4	4	4	
<b>Orientación hacia el servicio</b>	Los colaboradores de esta institución pública comprenden las necesidades de los usuarios y tratan de satisfacerlas con sus servicios.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución asumen el punto de vista de los usuarios, actuando como asesores en quienes se puede confiar.	4	4	4	
<b>Desarrollo de los demás</b>	Los colaboradores de esta institución estimulan a los usuarios a encontrar sus propias respuestas.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución proporcionan retroalimentaciones que ayuden a los usuarios a mejorar.	4	4	4	
<b>Conciencia política</b>	Los colaboradores de esta institución advierten con facilidad las relaciones claves del poder.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución comprenden las fuerzas que modelan el punto de vista y las acciones de los usuarios.	4	4	4	
<b>Aprovechamiento de la diversidad</b>	Los colaboradores de esta institución respetan y se relacionan sin problemas con los individuos procedentes de distintos sustratos.	4	4	4	

	Los colaboradores de esta institución afrontan los prejuicios y la intolerancia.	4	4	4	
<b>Comunicación</b>	Los colaboradores de esta institución escuchan al usuario, buscan la comprensión mutua y no tienen inconvenientes en compartir la información que disponen.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución pública impulsan la comunicación sincera y permanecen abiertos, tanto en las buenas noticias como en las malas.	4	4	4	
<b>Resolución de conflictos</b>	Los colaboradores de esta institución manejan a los usuarios difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tanto.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan completamente a todos los implicados.	4	4	4	
<b>Liderazgo</b>	Los colaboradores de esta institución, cuando es necesario, saben tomar decisiones independientemente de su cargo o posición.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución son capaces de guiar el desempeño de los demás.	4	4	4	
<b>Catalización del cambio</b>	Los colaboradores de esta institución reconocen la necesidad de cambiar y eliminar barreras.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución promueven el cambio y consiguen que otros hagan lo mismo.	4	4	4	
<b>Habilidades de equipo</b>	Los colaboradores de esta institución consolidan la identidad de equipo, el espíritu de cooperación y el compromiso.	4	4	4	



	Los colaboradores de esta institución despiertan la participación y el entusiasmo.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

  
Lenmy Stephanie Ochoa Santos  
DNI : 41542187

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**CALIDAD DE SERVICIO**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 11. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Roberto Joaquín Vivanco Burgos		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional ( x )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública		
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela Militar de Chorrillo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )	
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigador (Asesor, revisor y jurado de tesis)		

### 12. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 13. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable calidad de servicio
Autor(a):	Liseth Sandy Gómez Aronés
Procedencia:	Municipalidad de la provincia de Huamanga
Administración:	Unidad de estudio: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial: Municipalidad Provincial de Huamanga
Significación:	El Instrumento de medición (escala) consta de 22 ítems agrupados en las siguientes dimensiones: Elementos tangibles (Instalaciones, Equipo y Personal), Fiabilidad (Intervención confiable e Información clara y precisa), Seguridad (Efectividad y Confianza en el personal), Capacidad de respuesta (Disposición y Rapidez), Empatía (Cordialidad en el trabajo y Personalización); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías (Nunca 1, Pocas Veces 2, Regularmente 3, Casi siempre 4, Siempre 5).

**14. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Calidad de servicio</b></p> <p>Según los estudios la técnica de cálculo de calidad de servicio usualmente se emplea en el modelo SERVQUAL, utilizado en distintas índoles en las organizaciones públicas y privadas. De tal manera, la calidad de servicio es un elemento importante para alcanzar la satisfacción de la clientela (Izquierdo, 2021).</p>	Elementos tangibles	Representa las situaciones y aspectos de las instalaciones de equipos, físico e imagen del personal
	Fiabilidad	Constituye la disposición para llevar a cabo el servicio ofrecido de forma precisa y confiable.
	Seguridad	Se refiere a la confianza frente a los servicios ofrecidos
	Capacidad de respuesta	Representa la habilidad para escuchar las exigencias de los individuos compradores y brindar un servicio oportuno y rápido
	Empatía	Se refiere como la actitud de comprender y percibir los requerimientos, por medio de la caracterización de ellos y el interés individual de la persona consumidora

## 15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable Calidad de servicio elaborado por Lisseth Sandy Gómez Aronés en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Instalaciones</b>	Las instalaciones físicas de esta institución pública son adecuadas para el sector al que se dedica.	4	4	4	
	Los ambientes de esta institución pública son saludables para atender al usuario.	4	4	4	
<b>Equipo</b>	La institución cuenta con equipos y elementos en buen estado, adecuados para brindar sus servicios.	4	4	4	
	Los materiales que emplea esta institución facilitan el servicio que se brinda.	4	4	4	
<b>Personal</b>	Los colaboradores de esta institución muestran una buena apariencia en su presentación personal.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución se encuentran identificados de forma adecuada (fotocheck, carnet de identidad, entre otros)	4	4	4	

•

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Intervención confiable</b>	Los colaboradores de esta institución mantienen el compromiso con el servicio solicitado de principio a fin.	4	4	4	
	La institución cumple de forma oportuna con el servicio solicitado.	4	4	4	
<b>Información clara y precisa</b>	La información dispuesta por la institución es uniforme absolviendo dudas.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución proporcionan la información sin errores.	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** Seguridad

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Efectividad</b>	Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra interés en resolverlo.	4	4	4	
	Las deficiencias identificadas durante la atención fueron resueltas correctamente.	4	4	4	
<b>Confianza en el personal</b>	El comportamiento de los colaboradores en esta institución transmite confianza a los usuarios.	4	4	4	
	Los colaboradores tienen el control de las situaciones riesgosas que se presentan en esta institución pública.	4	4	4	

• **Cuarta dimensión:** Capacidad de respuesta

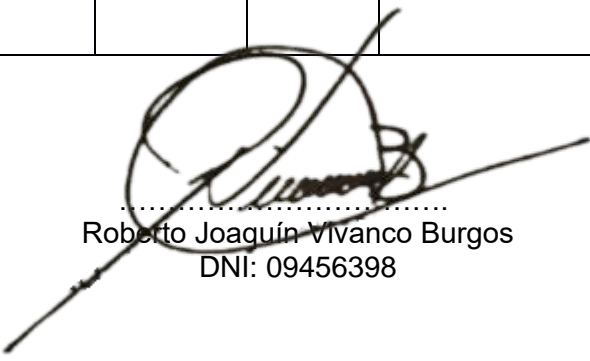
• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Disposición</b>	Los colaboradores de esta institución están siempre dispuestos a responder las inquietudes de los usuarios.	4	4	4	
	Esta institución le informó los plazos de atención o entrega del servicio que solicitó.	4	4	4	
<b>Rapidez</b>	Esta institución le atendió inmediatamente al solicitar un servicio.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución brindan el servicio de forma rápida.	4	4	4	

• **Quinta dimensión:** Empatía

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cordialidad en el trabajo</b>	En esta institución los empleados son amables con los usuarios.	4	4	4	
	En esta institución se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.	4	4	4	
<b>Personalización</b>	La institución proporciona a los usuarios una atención individualizada.	4	4	4	
	Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de los usuarios.	4	4	4	



Roberto Joaquín Vivanco Burgos  
DNI: 09456398

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**HABILIDADES BLANDAS**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 11. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Roberto Joaquín Vivanco Burgos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela Militar de Chorrillo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigador (Asesor, revisor y jurado de tesis)

### 12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 13. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la variable habilidades blandas
<b>Autor(a):</b>	Lisbeth Sandy Gómez Aronés
<b>Procedencia:</b>	Municipalidad de la provincia de Huamanga
<b>Administración:</b>	Unidad de estudio: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Presencial: Municipalidad Provincial de Huamanga
<b>Significación:</b>	El Instrumento de medición (escala) consta de 26 ítems agrupados en las siguientes dimensiones: Competencias personales (Conciencia emocional, Valoración y Confianza en sí mismo) y Competencias sociales (Empatía, Orientación hacia el servicio, Desarrollo de los demás, Conciencia política, Aprovechamiento de la diversidad, Comunicación, Resolución de conflictos, Liderazgo, Catalización del cambio y Habilidades de equipo); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías (Nunca 1, Pocas Veces 2, Regularmente 3, Casi siempre 4, Siempre 5).



#### 14. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Habilidades blandas</b> Se conceptualiza como un conjunto de habilidades obtenidas por el ser humanos y se evidencia en la vida cotidiana, en el entorno educativo y laboral; siendo así, que las grandes organizaciones buscan a profesionales con una inteligencia emocional que se observe más evolucionada ante su coeficiente intelectual, ya que se requiere que tomen decisiones apropiadas, a modo de mantener relaciones efectivas (Rodríguez et al., 2021).</p>	Competencias personales	Hacen referencia a aquellas vinculadas con uno mismo como la conciencia emocional, la confianza y la valoración
	Competencias sociales	Referidas a aquellas vinculadas con los demás como la orientación hacia el servicio, la resolución de conflicto, conciencia política, empatía, comunicación, liderazgo, resolución de conflictos, gestión del cambio y las destrezas de equipo

## 15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable Habilidades blandas elaborado por Lisseth Sandy Gómez Aronés en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Habilidades blandas

• **Primera dimensión:** Competencias personales

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Conciencia emocional</b>	Los colaboradores de esta institución conocen el modo en que sus emociones inciden sobre su rendimiento.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, pensamientos, palabras y sus acciones.	4	4	4	
<b>Valorización</b>	Los colaboradores de esta institución son conscientes de sus puntos fuertes y de sus debilidades.	4	4	4	
	Los colaboradores reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia.	4	4	4	
<b>Confianza en sí mismo</b>	Los colaboradores de esta institución manifiestan confianza en sí mismos y poseen "presencia".	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución pueden manifestar puntos de vista impopulares y defienden, sin apoyo de nadie, lo que consideran correcto.	4	4	4	

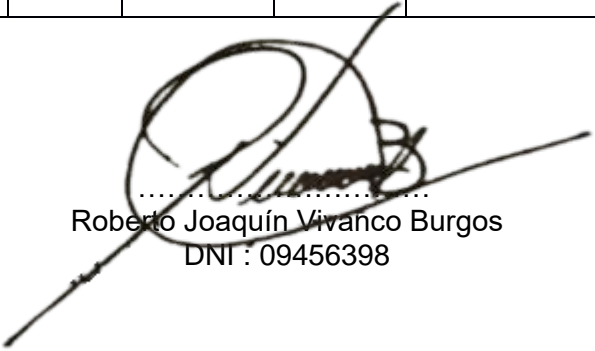
• **Segunda dimensión:** Competencias sociales

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad de la provincia de Huamanga y el nivel de habilidades blandas de sus trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Empatía</b>	Los colaboradores de esta institución se sienten cómodos y abiertos a nuevas ideas.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución tienen la capacidad de captar los sentimientos y puntos de vista de los usuarios.	4	4	4	
<b>Orientación hacia el servicio</b>	Los colaboradores de esta institución pública comprenden las necesidades de los usuarios y tratan de satisfacerlas con sus servicios.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución asumen el punto de vista de los usuarios, actuando como asesores en quienes se puede confiar.	4	4	4	
<b>Desarrollo de los demás</b>	Los colaboradores de esta institución estimulan a los usuarios a encontrar sus propias respuestas.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución proporcionan retroalimentaciones que ayuden a los usuarios a mejorar.	4	4	4	
<b>Conciencia política</b>	Los colaboradores de esta institución advierten con facilidad las relaciones claves del poder.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución comprenden las fuerzas que modelan el punto de vista y las acciones de los usuarios.	4	4	4	
<b>Aprovechamiento de la diversidad</b>	Los colaboradores de esta institución respetan y se relacionan sin problemas con los individuos procedentes de distintos sustratos.	4	4	4	

	Los colaboradores de esta institución afrontan los prejuicios y la intolerancia.	4	4	4	
<b>Comunicación</b>	Los colaboradores de esta institución escuchan al usuario, buscan la comprensión mutua y no tienen inconvenientes en compartir la información que disponen.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución pública impulsan la comunicación sincera y permanecen abiertos, tanto en las buenas noticias como en las malas.	4	4	4	
<b>Resolución de conflictos</b>	Los colaboradores de esta institución manejan a los usuarios difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tanto.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan completamente a todos los implicados.	4	4	4	
<b>Liderazgo</b>	Los colaboradores de esta institución, cuando es necesario, saben tomar decisiones independientemente de su cargo o posición.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución son capaces de guiar el desempeño de los demás.	4	4	4	
<b>Catalización del cambio</b>	Los colaboradores de esta institución reconocen la necesidad de cambiar y eliminar barreras.	4	4	4	
	Los colaboradores de esta institución promueven el cambio y consiguen que otros hagan lo mismo.	4	4	4	
<b>Habilidades de equipo</b>	Los colaboradores de esta institución consolidan la identidad de equipo, el espíritu de cooperación y el compromiso.	4	4	4	

	Los colaboradores de esta institución despiertan la participación y el entusiasmo.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--



.....  
Roberto Joaquín Vivanco Burgos  
DNI : 09456398

## Anexo N°5: Prueba de normalidad

Se realizó una prueba estadística para determinar la normalidad en la distribución de los datos recuperados. Al disponer de 50 unidades muestrales, se opta por la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0,147	50	0,009
Habilidades blandas	0,103	50	0,200

Con base en los resultados dispuestos anteriormente en los que se observa un p valor menor a 0.05 para la prueba de normalidad de la variable Calidad de servicio y uno mayor a 0.05 para la variable Habilidades blandas, se determinó que no existe normalidad en los datos de forma general, por lo que se adopta el uso de un estadígrafo no paramétrico para la delimitación del vínculo entre las variables, este es la prueba de correlación de Rho de Spearman.

**Anexo N°6:** Niveles y rangos utilizados para la medición de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones

Nivel	Rango					
	Variable		Dimensiones			
	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía
Bajo	[22 - 51]	[6 - 14]	[4 - 9]	[4 - 9]	[4 - 9]	[4 - 9]
Medio	[52 - 81]	[15 - 23]	[10 - 15]	[10 - 15]	[10 - 15]	[10 - 15]
Alto	[82 - 110]	[24 - 30]	[16 - 20]	[16 - 20]	[16 - 20]	[16 - 20]



**Anexo N°7: Niveles y rangos utilizados para la medición de la variable Habilidades Blandas**

Nivel	Rango		
	Variable	Dimensiones	
	Habilidades blandas	Competencias personales	Competencias sociales
Bajo	[26 - 60]	[6 - 14]	[20 - 46]
Medio	[61 - 95]	[15 - 23]	[47 - 73]
Alto	[96 - 130]	[24 - 30]	[74 - 100]