



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Habilidades blandas y la calidad del servicio de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Alvarez Palomino, Cesar Augusto (orcid.org/0000-0001-5065-0827)

ASESORES:

Dr. Vilchez Canchari, Juan Marcos (orcid.org/0000-0002-7758-7589)

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier (orcid.org/0000-0002-4872-6105)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

A la memoria de mis padres Estelio y Obdulia, y de mi hermana Rocío; así como a mis hermanos Dora, Gala y Julio, por su amor incondicional y apoyo constante en todos los momentos de vida, que me permitieron alcanzar mis metas académicas.

Agradecimiento

A Dios todopoderoso creador y guía de nuestra existencia. A mis familiares y amigos por su aliento permanente para elaborar esta tesis. A mis docentes de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la UCV, por sus valiosas enseñanzas y orientación constante para el desarrollo de esta tesis.



ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILCHEZ CANCHARI JUAN MARCOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y la calidad del servicio de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023", cuyo autor es ALVAREZ PALOMINO CESAR AUGUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 17 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILCHEZ CANCHARI JUAN MARCOS DNI: 44597815 ORCID: 0000-0002-7758-7589	Firmado electrónicamente por: JVILCHEZCA987 el 17-01-2024 08:38:43

Código documento Trilce: TRI - 0733902





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALVAREZ PALOMINO CESAR AUGUSTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades blandas y la calidad del servicio de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 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.

Nombres y Apellidos	Firma
CESAR AUGUSTO ALVAREZ PALOMINO DNI: 08743871 ORCID: 0000-0001-5085-0827	Firmado electrónicamente por: CALVAREZP el 17-01- 2024 18:01:18

Código documento Trilce: TRI - 0733899

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
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1: Grupos ocupacionales	15
Tabla 2: Prueba de normalidad Kolgomorov-Smirnov	30
Tabla 3: Significancia y correlación entre Habilidades Blandas y Calidad de Servicio	31
Tabla 4: Significancia y correlación entre autocontrol y Calidad de Servicio	32
Tabla 5: Significancia y correlación entre auto conocimiento y Calidad de Servicio	33
Tabla 6: Significancia y correlación entre motivación y Calidad de Servicio	34
Tabla 7: Significancia y correlación entre la empatía y Calidad de Servicio.....	35
Tabla 8: Significancia y correlación entre las habilidades sociales y Calidad de Servicio	36

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Variable habilidades blandas</i>	18
Figura 2: <i>Dimensión autocontrol</i>	19
Figura 3: <i>Dimensión autoconocimiento</i>	20
Figura 4: <i>Dimensión motivación</i>	21
Figura 5: <i>Dimensión empatía</i>	22
Figura 6: <i>Dimensión habilidades sociales</i>	23
Figura 7: <i>Variable calidad de servicio</i>	24
Figura 8: <i>Dimensión elementos tangibles</i>	25
Figura 9: <i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	26
Figura 10: <i>Dimensión fiabilidad</i>	27
Figura 11: <i>Dimensión seguridad</i>	28
Figura 12: <i>Dimensión empatía</i>	29

Resumen

La investigación lleva por título “Habilidades blandas y la calidad del servicio de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023”, se planteó como objetivo, determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad de servicio de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023. La metodología utilizada durante el estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental y de nivel correlacional, el instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario. La población estuvo conformada por 187 empleados y la muestra fue 126 personas. Posteriormente, se obtuvo como resultado que el 86.51% de la muestra indican que el nivel de habilidades blandas es alto, el 12.70% refieren que el nivel es bajo y el 0.79% menciona que el nivel es medio, en relación a la calidad de servicio, el 87.30% refieren que el nivel es alto y el 12.70% afirman que el nivel es bajo. Finalmente, el estudio concluye que existe una correlación positiva significativa entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, debido a que el Rho de Spearman encontrado es de 0.974 y el nivel de significancia es de 0.00.

Palabras clave: Habilidades blandas, calidad, servicio y aeronavegación.

Abstract

The research is titled "Soft skills and the quality of service of operational workers of an aviation company, Callao 2023", the objective was to determine the relationship that exists between soft skills and the quality of service of operational workers. from an air navigation company, Callao 2023. The methodology used during the study is a quantitative approach, basic type, non-experimental design and correlational level, the data collection instrument used was the questionnaire. The population was made up of 187 employees and the sample was 126 people. Subsequently, the result was obtained that 86.51% of the sample indicate that the level of soft skills is high, 12.70% report that the level is low and 0.79% mention that the level is medium, in relation to the quality of service, 87.30% say that the level is high and 12.70% say that the level is low. Finally, the study concludes that there is a significant positive correlation between soft skills and service quality, because the Spearman's Rho found is 0.974 and the level of significance is 0.00.

Keywords: Soft skills, quality, service and air navigation.

I. INTRODUCCIÓN

La apertura comercial, producto de la globalización, promovió el incremento de las relaciones comerciales superando las barreras económicas y permitiendo el acceso a mercados previamente cerrados a la competencia internacional, lo cual aporta un mayor dinamismo a la economía nacional (Sosunova et al., 2020). Así mismo, a nivel Internacional, Gittens y Lumpur (2008) mencionaron que la creciente demanda por vuelos y la falta de personal profesional capacitado que monitorice el tráfico aéreo, como los controladores aéreos, así como la falta de estructuración en los aeropuertos para nuevas aerolíneas, son algunas de las principales problemáticas a las que se enfrentan las compañías de aeronavegación. En consecuencia, al incrementarse la competencia, dado que se crea un mercado más competitivo producto de la globalización, las empresas empiezan a ofrecer sus productos o servicios acorde a los deseos y expectativas de los clientes (Ozbekler y Ozturkoglu, 2020). En Bolivia, Gironda (2018) indicó que la problemática en la empresa aeronáutica BOA radicaba en la calidad de servicio que ofrecen, dado que existía una mala comunicación entre los controladores aéreos y los pilotos, considerando así que una mala línea de calidad en el servicio tiene su impacto negativo, de forma psicológica y económica en la entidad. Por otro lado, el transporte aéreo contribuye significativamente al PBI de una nación, constituyéndose como una fuente relevante en el desarrollo económico y social, este sector ha tenido tal apogeo que el número de vuelos se incrementó anualmente a una tasa de 5.15% desde hace 30 años (Kalemba, 2018). Asimismo, las compañías de aeronavegación se encuentran sujetas a las mismas reglas de competitividad del mercado comercial, por lo que resulta prioritario el enfoque basado en la calidad de servicio a fin de poder obtener una mayor participación dentro del mercado (Terán et al., 2021).

En el ámbito nacional, de acuerdo a una investigación realizada por JL consultores publicado en el diario Gestión (2019), la población peruana refiere que la calidad de servicio influye en un 60% en la decisión de compra, por lo que resulta crucial para toda organización identificar los aspectos más importantes que sus clientes toman en consideración al momento de recibir un servicio. Consecuentemente, la investigación se realizó en la sede Callao de una empresa de aeronavegación, esta compañía de aeronavegación cuenta con 47

aeropuertos y aeródromos a nivel nacional, además cuenta con la exclusividad del servicio de navegación aéreo en el Perú, los servicios aeroportuarios se encuentran concesionados en diecisiete aeropuertos del Perú, dentro de ellos el Aeropuerto Jorge Chávez que se encuentra bajo la administración de un operador privado.

Así mismo, los trabajadores de la empresa de aeronavegación de la sede Callao están agrupados en siete (7) grupos ocupacionales, siendo uno de ellos el personal operacional, en donde se encuentran los controladores del tránsito aéreo, quienes deben interactuar con los pilotos de las aeronaves, para ello necesitan de una serie de habilidades y competencias especiales, en ocasiones ocurren problemas cuando el personal que realiza estos servicios carece de las habilidades blandas que son relevantes para lograr comunicarse en forma asertiva con los pilotos de las aeronaves, esto puede ocasionar malentendidos, falta de cooperación y dificultades de coordinación. Los problemas de comunicación entre los pilotos y los trabajadores operacionales pueden desencadenarse en situaciones incómodas y quejas de ambas partes, dando como posible resultado una aminoración de la calidad de servicio y en consecuencia un decrecimiento de las intenciones de reutilización del servicio brindado. Por lo tanto, se torna relevante enfocar los esfuerzos de la compañía en mejorar la calidad de servicio, porque esto permitirá un mejor posicionamiento del mercado y un incremento en la productividad debido a un aumento en la demanda originada por la satisfacción de sus clientes.

En lo siguiente de toda la investigación se denominará la variable Habilidades blandas como HB y a la variable Calidad de Servicio como CS. Además, se propuso como: Problema general ¿Cómo se relaciona las HB y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023?, mientras los problemas específicos fueron: ¿Cómo se relaciona el autocontrol y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación Callao 2023?, ¿Cómo se relaciona el autoconocimiento y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación Callao 2023?, ¿Cómo se relaciona la motivación y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación Callao 2023?, ¿Cómo se relaciona la empatía y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación Callao 2023?, ¿Cómo se relaciona las habilidades sociales

y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación Callao 2023?. Así mismo, el presente estudio se justifica de forma teórica, práctica, social, metodológica y económica. Como justificación teórica, para lo cual se revisó la literatura referida a las HB y a la CS, se puede afirmar que hay respaldo tanto en lo teórico y doctrinal del tema investigado, en ese sentido se tiene el respaldo argumentativo, explicativo y temático a la investigación.

Por lo tanto, se tiene las bases para argumentar y plantear pautas teóricas que puedan seguir entendiendo el fenómeno investigado. De igual forma, presenta justificación práctica, ya que el estudio se realiza, porque se quiere conocer si existe relación entre las HB con la CS del personal operacional de la empresa. Asimismo, esta investigación tiene una justificación social, porque se realiza para formular políticas de desarrollo de HB en el personal, las cuales serán obtenidas de las recomendaciones que se emitan mediante el cuestionario. De igual forma, como justificación metodológica, el presente trabajo se ha realizado siguiendo una trayectoria metodológica, la cual permite delinear y delimitar los alcances metodológicos de la investigación, por ejemplo, nos referimos al tipo de investigación cuantitativa, al diseño de estudio, al enfoque, técnicas e instrumentos, aspectos éticos que se debe considerar y respecto a las normas de citado según la Asociación de Psicología Americana (APA).

En ese marco, el estudio debe asegurar el rigor científico que se da en todo trabajo de investigación de nivel de tesis de maestría. Finalmente, este trabajo tiene una justificación económica debido a que las empresas que brindan servicio de aeronavegación poseen un rol importante en la industria de la aviación, la cual es conocida por su competencia a nivel regional.

Por otro lado, se tiene como Objetivo general: Determinar la relación que existe entre las HB y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023, mientras los objetivos específicos fueron: Determinar la relación que existe entre el autocontrol y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023. Determinar la relación que existe entre el autoconocimiento y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023. Determinar la relación que existe entre la motivación y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023. Determinar la relación que existe entre la empatía y la CS de los trabajadores operacionales de una

empresa de aeronavegación Callao 2023. Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación Callao 2023.

Por otra parte, como hipótesis, se tiene como hipótesis general: Existe relación entre las HB y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023, mientras las hipótesis específicas fueron: existe relación entre el autocontrol y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023. Existe relación entre el autoconocimiento y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023. Existe relación entre la motivación y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023. Existe relación existe entre la empatía y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023. Existe relación entre las habilidades sociales y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos internacionales, se ha considerado a Liu et al., (2023), quien durante su investigación tuvo como objetivo analizar y comparar teorías, categorías de las HB y su desarrollo en los escenarios laborales, su tipología fue de alcance correlación, contando una muestra de 46 directivos Pymes, usaron un cuestionario, como principales resultados se determinó la correlación entre las variables en estudio, finalmente la investigación concluye que, el desarrollo de las HB en los escenarios laborales posee un relación positiva con la gestión gerencial.

Además, Granda (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar la implicancia de las HB en el servicio al cliente de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos, el trabajo se enmarcó en bajo una estructura aplicada y transversal, se empleó una muestra de 258 clientes, se encontró resultados más relevantes que el empleo de las HB en el servicio al cliente representa una gran diferencia con la competencia y se concluyó que las discusiones sobre habilidades interpersonales, gestión de relaciones y competencias sociales o emocionales en los negocios y el servicio al cliente están agrupadas de manera que se desarrollen todas las habilidades y esto aumente la buena comprensión del consumidor.

Por otro lado, Iza (2021), durante su investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre las HB y la CS en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, se realizó bajo un enfoque cuantitativo de propósito básico y de diseño no experimental de alcance correlacional, con una muestra de 40 obreros seleccionados y se empleó el cuestionario, consecuentemente en los resultados se encontró que el 30% de los encuestados señalaron un nivel mínimo de las HB en la CS, finalmente la investigación concluye que, existe relación entre el liderazgo y la CS en la Parroquia Caracol.

De igual modo, Escamilla et al. (2021), tuvo por objetivo indicar la importancia de las habilidades del trabajo en equipo (TE) en la mejora del servicio al cliente en los trabajadores de ventas de las agencias automotrices en México, así mismo la metodología empleada en la investigación se realizó bajo un esquema descriptivo – correlacional, contó con una muestra de 77 personas, la investigación tiene como resultado una relación no significativa entre el trabajo en equipo y servicio al cliente, mientras que la resolución de problemas tiene una

relación significativa positiva, el resolver los problemas si es un atributo consecuente de la organización, finalmente se concluyó que hay una conexión entre el trabajo en equipo y el servicio a la venta no es significativa. Así mismo, la investigación elaborada por Abdallah (2020), tuvo como objetivo investigar la relación entre las HB en la empresa Telecom Egypt, su metodología fue de tipo correlación y contó con una muestra de 251 personas, los resultados del estudio revelaron la existencia de una relación y efecto significativo de las dimensiones de HB en lo que se refiere a innovación individual, autogestión, resolución de problemas en la creatividad organizacional, finalmente se concluye que la importancia de las HB hace variar en el impacto de la creatividad organizacional y se clasifica de la forma siguiente: pensamiento crítico, autogestión, resolución de problemas, comunicación, trabajo en equipo, innovación individual.

Con relación a los trabajos previos nacionales. El estudio realizado por Molina (2022), tuvo como objetivo precisar la relación de las HB y la CS que dan el personal de la Corte Superior de Justicia de Apurímac 2021, la metodología empleada se rigió bajo el diseño no experimental, la población con la que contó es de 270 trabajadores y una muestra de 159 personas, además, en los resultados se halló que el 67% de los individuos sostienen que ambas variables se manejan a un nivel medio, el 28% a un nivel alto y solo el 6% indican que el nivel es bajo, finalmente la tesis concluyó que, de los resultados estadísticos alcanzados se prueba que las HB se vinculan en forma moderada con la CS.

Por otro lado, el estudio realizado por Rimarachín (2021), tuvo por objetivo general dar a conocer el vínculo entre las HB y la CS en los servidores de la Municipalidad de Ferreñafe, la investigación se enmarcó en una metodología de enfoque cuantitativo, la población de estudio fue de 80 trabajadores de la entidad, consecuentemente los resultados obtenidos mostraron que el 9% de los encuestados señalaron que el nivel de las HB es medio y el 91% que el nivel es alto, de igual forma en relación al CS, 15% menciono que el nivel es medio y el 85% que el nivel es alto, finalmente, se concluyó que existe relación directa de mediana intensidad entre las HB y la CS. De igual forma, para Veliz (2021) en su tesis, su objetivo general fue señalar el análisis de HB y CS en el Centro Emergencia Mujer Piura, el trabajo se enmarcó en una metodología de propósito básico de diseño no experimental de alcance correlacional, contando con una muestra de 30 personas. Los resultados obtenidos muestran que las HB en el

centro de emergencia están a nivel medio y que la CS también es percibida a un nivel medio. Finalmente, la investigación concluye que existe relación entre las HB y la CS. Asimismo, según Rodríguez (2023), tuvo como objetivo comprobar si entre las HB y la CS hay relación, en una unidad educativa de Piura. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, contando con una muestra de 30 personas.

Entre los resultados evidenciaron que ambas variables son percibidas a nivel medio. Finalmente se concluyó que si existe relación entre las HB y la CS. De otro lado, según Sevillano (2022), su objetivo general fue dar a conocer que los servidores tienen relación entre las HB y la CS que dan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima 2022, su metodología estuvo definida por ser básico y correlacional, contó con una muestra conformada por 75 trabajadores, los resultados obtenidos mostraron que, tanto las HB como la CS se encuentra a nivel medio, finalmente la investigación concluye que, la relación entre las HB y la CS positiva moderada y significativa.

Con respecto al marco teórico referencial, Como parte de las teorías que fundamentan la variable HB, Goleman (1998) refiere que se adopta la inteligencia emocional debido a que el ser humano al estar vinculado profundamente con lazos emocionales en donde desarrolla el aspecto comunicativo, intrapersonal y social, todo ello durante el desarrollo de sus actividades diarias, haciéndolo más efectivo.

Así mismo, de acuerdo a Vidal et al., (2020) las HB son capacidades individuales que de manera particular mejora el desempeño laboral, predice el éxito en lo laboral dependiendo como se les denomine a estas capacidades pueden incluir capacidades para trabajar en diversos ambientes y a su vez favorecen el aprendizaje en diferentes campos, de igual modo, según de Melo et al., (2022), las HB resultan de la conjunción de habilidades sociales, las de personalidad, comunicación, entre otras que hacen que la persona se relacione y se comunique, es decir son atributos que hacen que las personas puedan trabajar de forma efectiva. Por otro lado, según Gilyazova et al., (2021), las HB son desarrolladas desde la infancia, se dan en casa y luego en el colegio, permiten a las personas realizar trabajos en equipo, que se adapten de manera más flexible a estados cambiantes, sean empáticos, felices y proactivos. Asimismo, según Triana y Gómez, 2023, las HB vienen a ser un grupo de

habilidades no cognitivas básicas que permiten aprender y lograr posteriormente el buen desempeño en las labores, es decir son aquellas habilidades que tiene la persona para poder realizar su trabajo y la forma en cómo se relaciona con los demás.

Asimismo, según Cognos (2021), las HB vienen a ser las cualidades de cada persona que les permiten colaborar y tener una relación exitosa con los demás, también le ayuda a trabajar en grupos, a poseer una comunicación eficaz y a que logren la solución de problemas que es clave para tener éxitos en cualquier trabajo. De otro lado, según, Goleman (1998), define HB, como una pieza fundamental de la inteligencia emocional que potencializa los fundamentos de la persona, convirtiéndose en las respuestas a los retos que cada individuo afronta todos los días tanto en el ámbito personal como el laboral. Por otro lado, de acuerdo con Espinoza y gallegos (2020), las HB influye en lo académico y laboral, por lo que en varias instituciones se da importancia a las competencias basadas en las habilidades, las cuales se exigen que se cumpla a cabalidad en lo personal y social. Finalmente, según Correa Espinal et al., (2018), desde la primaria se deben promover las HB y de esta manera facilitar el estudio integral del universitario, es decir adquirir formas técnicas que van a permitir un buen desempeño son las habilidades socioemocionales.

De igual modo, en base a Goleman (1998), se tiene la conceptualización de la dimensión autocontrol, para ello se debe tener en cuenta que el autocontrol es una de las partes de la inteligencia emocional, el autocontrol permite controlar los impulsos que es vital para ser emocionalmente hábil, hay dos formas para analizar a la persona, la primera es la planificación, donde se dan metas y objetivos, que tienen que ver con los plazos y recursos a usar, es parecido al compromiso de cada persona. Por otro lado, Gilbert et al., (2023) la define como el auto manejo de las acciones propias, engloba todos los rasgos de una persona y las mantiene hasta cierto punto en sintonía con las adversidades de la cotidianidad, el no controlar ciertas emociones pueden causar alteraciones que causarían situaciones negativas para la persona tales como adicciones y conductas conflictivas, además establece que el autocontrol se encuentra conformado por autorregulación y manejo de conflictos. Por lo tanto, según Sánchez (2018) el autocontrol permite evitar conductas violentas, dado que los sujetos deben mostrar sus habilidades para solucionar problemas, para Pérez et

al., (2018), el autocontrol es una habilidad que se desarrolla y perfecciona en el devenir de nuestra vida, que regula las conductas y emociones a largo plazo.

En cuanto a la dimensión autoconciencia, según Goleman (1998), se basa que todos son capaces de observar sus propias emociones y lograrlo ayudaría a comprenderse a uno mismo, del mismo modo, según Smith (2017), la autoconciencia se da en los sujetos que son objetos de la conciencia, se diferencian de los otros sujetos desde su modo particular. De igual forma, Gallagher (2000) refiere que el conocerse a sí mismo también puede delimitarse al auto análisis en donde se ve involucrado el crecimiento personal a través de la toma de decisiones y el mejorar la relación con las demás personas, esto permitirá un mejor conocimiento de sí mismo y la mejorar la posible percepción que los demás poseen acerca de uno, consecuentemente el autoconocimiento se encuentra conformado por dos factores importantes el reconocimiento de valores y la auto evaluación de rendimiento.

Por otro lado, la dimensión motivación vienen a ser los incentivos que se dan para conseguir un propósito, a mayor incentivo los sujetos pueden dar mayores compromisos, según (Cattaneo., 2023) la motivación en lo laboral es definida como el comportamiento de las personas hacia objetivos esperados, de acuerdo al manejo de la motivación los administradores pueden obtener resultados satisfactorios, a su vez se identifica que los componentes más importantes de la motivación son resiliencia y mentalidad de crecimiento. De igual forma, Christie y Venter (2023) sostienen que en ciertos panoramas la motivación es inducida a través de la persuasión y el poder de convencimiento, además de incentivar el comportamiento de la persona está debe ser constante hasta conseguir un objetivo establecido o meta a corto plazo.

Con referente a la dimensión empatía es concebida como aquella habilidad de poder ponerse en el lugar los prójimos y de comprender los problemas según el punto de vista de ellos, por lo que se tiene una visión real y justa de parte de las empresas para su personal, además según Pérez (2020), la empatía es una habilidad social vital actualmente y resulta importante para el desarrollo de una relación asertiva con los demás, a su vez cabe indicar que la empatía se encuentra conformado por dos factores importantes, los cuales son apoyo emocional y comunicación efectiva. Por otro lado, Steenkamp y Dhanesh (2023) sostienen que la empatía es la capacidad natural de sostener un nivel de

compresión por encima de lo usual, generalmente en situaciones extraordinarias en donde el nivel de comunicación es eficaz, la empatía salta a resaltar como la habilidad blanda más importante y contributiva.

Por último, la dimensión habilidades sociales se basa en cómo se comportan emocionalmente las personas y esto se refleja en las relaciones interpersonales. Así mismo, según (Esteves et al., 2020), en la etapa de la adolescencia estas habilidades tienen un rol importante en cada individuo porque tienen que ver con su desempeño, a su vez la familia va a favorecer el desarrollo y consolidación de estas habilidades sociales. Así mismo Hornby y Greaves (2022) refieren que son las competencias que una persona tiene para involucrarse en un grupo en donde se adapta y transmite confianza de forma eficaz, también permite reflejar asertividad en su dialecto y sus decisiones debido a su alta capacidad de relacionarse socialmente, lo que a su vez permitirá el desarrollo de habilidades que eviten situaciones conflictivas, a su vez las habilidades sociales se encuentran conformadas por dos componentes, la habilidad para el trabajo en equipo y la adaptabilidad social.

En cuanto a la CS, la teoría que la fundamenta se encuentra sustentada por Albretch (1998) quien hace mención a la teoría de generación de valor al cliente en donde intensifica sus esfuerzos a fin de optimizar la oferta para los consumidores y brindar lo que ellos desean demandar, por otro lado, la subcategorizó en dimensiones para una posterior investigación profundizada de la CS como: tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, confiabilidad y responsabilidad. Asimismo, tenemos que según Rojas-Martínez et al., (2020) definió a la CS como una de las variables clave para que una empresa pueda ser competitiva, porque si desean ser competitivos en el mercado deben de tener una alta CS. De igual forma, según World Economic Forum (2018) la CS brindada a los usuarios está ligado a los métodos que se usan para satisfacer sus necesidades y que superen las expectativas, es decir el cliente es el punto y todo debe enmarcarse al cliente. De igual forma, según Schnarch Kirberg, citado por (Vera y Collins, 2018, p. 3) la CS se expresa en normas, que viene a ser el resultado que espera el cliente, hay que mantener promesas, pero todo debe tener operatividad. Así mismo, según el blog de USAT- Educación Continua (2021), la CS es la combinación de acciones del personal de la entidad con el propósito de satisfacer a los clientes.

Así mismo, en base al artículo de Hernández, et al. (2017), se tiene la dimensión elementos tangibles, de acuerdo a como se presente el producto va a causar en los clientes diferentes formas de como evaluar la calidad de este, según Vargas et al., (2023), la tangibilidad es como los sujetos ven el servicio que les brindan y perciben su calidad, consecuentemente la dimensión de elementos tangibles se encuentra conformado por dos componentes, los cuales son equipos de apariencia moderna y atractiva, y finalmente la imagen de los colaboradores. Así mismo, Vielma et al., (2022) refiere a los elementos tangibles como todo lo material y físico que puede tener un servicio o producto, así como sus rasgos más representativos que pueden causar una impresión del cliente, generar satisfacción y lograr escalar la calidad de un bien. Por otro lado, la capacidad de respuesta se comprende como la predisposición que se tiene a fin de ayudar al cliente y dar el servicio en el tiempo adecuado.

De igual modo según Fuentes et al., (2021), la capacidad de respuesta es la facultad que se tiene para afrontar problemas que surgen en la empresa y la capacidad de apoyo que se le brinda al cliente, es decir como atendemos las diversas amenazas del entorno y servir al cliente con la calidad adecuada, a su vez se identifica que la capacidad de respuesta es conformada por el tiempo de respuesta a conflictos y la rapidez de los empleados. Asimismo, Morales et al., (2023) refiere que la capacidad de respuesta involucra aspectos de recursos humanos que tengan como objetivo el brindar una apariencia subjetiva de prontitud para solucionar y mantener al cliente en la mejor estabilidad, además de propiciar la información concisa que se requiere en determinado momento, generando lealtad por la marca y una mejor imagen corporativa.

Por otro lado, la dimensión fiabilidad, es la capacidad de otorga el servicio con exactitud, que el cliente se sienta satisfecho desde que se le entrega el producto hasta la post venta, según Zeithmal y Bitner (2002). Además, Alsabbaght (2023) sostiene que la fiabilidad enmarca el nivel del compromiso en una entidad y su capacidad de proporcionar un determinado servicio o producto con eficacia y constancia, además de generalizar la exclusividad en el uso de los recursos, reduciendo errores y manteniendo sus propuestas de calidad aun cuando el servicio o venta del producto termine, consecuentemente se tiene como principales factores de la fiabilidad a la credibilidad y compromiso, y a la disponibilidad y accesibilidad.

Por otro lado, la dimensión seguridad es donde el cliente va a confiar en la empresa porque le darán el servicio a su satisfacción y están seguros de la buena fe de la empresa. Además, se tiene a Vargas et al., (2023), que define seguridad como la confianza del cliente con respecto a la entidad que tienen en relación al trato que la empresa brinda. Además, según Tam y Thuy (2023) define la seguridad como la confianza que el cliente deposita en la empresa y es esta la que debe velar por su seguridad, integridad y la garantía de que el servicio o producto sea de correcta calidad, en diferentes rubros de servicio la calidad es un eje principal para la CS, así como el de la salud o la industria en donde el contacto directo con el cliente también será un indicador de su satisfacción, consecuentemente se tiene como principales factores de la seguridad al cumplimiento de regulaciones y estándares de seguridad, ya finalmente a la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia.

Finalmente, la dimensión empatía, es el trato que se da al cliente, el cual debe ser cuidadoso y a su vez se debe tener una atención, tenemos a Vargas et al., (2023), menciona en relación a la empatía que la atención brindada al usuario en lo posible debe ser personalizada para que los clientes se sientan satisfechos por el trato que se les otorga. De igual forma, para Shanmugam y Chandran (2023) definen la empatía como los niveles de comprensión en los que todo empleado de una organización debería cumplir para ser más asertivos con sus clientes y más sensibles a su realidad problemática que pueda estar cursando, por otro lado, las respuestas brindadas a pesar de estar muy bien fundamentadas deben sonar compasiva para una mejor comunicación con el cliente, a su vez se tiene como principales factores de la empatía a la escucha activa al usuario y al interés por necesidades del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación se caracterizó por ser de tipo básica, enfoque cuantitativo. Según Sánchez y Reyes (2017), es conocida como pura o fundamental, se conocen conocimientos recientes y áreas de investigación, carece de objetivos prácticos específicos, mientras que, según Sánchez et al. (2018), el enfoque cuantitativo trata de estudios basados en mediciones numéricas.

3.1.2 Diseño de Investigación.

Según Hernández y Mendoza (2018) refiere que en el diseño no experimental no requiere manipulación alguna, quiere decir, que para este estudio las variables no se manipulan, se estudian en su estado natural y las variables se evalúan tal cual están.

De igual forma, para Hernández y Mendoza (2018), el diseño transversal se refiere a obtener información de los sujetos a ser estudiados (población o muestra) una sola vez en un momento determinado, es decir, el cuestionario se usa una sola vez.

El nivel de investigación empleado en el desarrollo del presente estudio es el correlacional, de acuerdo a Hernández, et al. (2010), el nivel de investigación correlacional, es aquel que busca el establecimiento de la existe de una relación entre las variables analizadas (Ver anexo 8).

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual.

Según Goleman (1998) define habilidades blandas, como una pieza fundamental de la inteligencia emocional que potencializa los fundamentos de la persona, convirtiéndose en las respuestas a los retos que cada individuo afronta todos los días tanto en el ámbito personal como el laboral.

Definición operacional.

Goleman (1998), define HB, como la reacción ante estímulos externos estrechamente relacionado a la inteligencia emocional de cada ser humano, ello define el potencial de las personas para desarrollar HB, y estas a su vez se encuentra basadas en, el auto control, autoconocimiento, motivación y habilidades sociales.

Indicadores

En mención a los indicadores bajos los cuales se tomaron en consideración para la medición de la variable HB se tiene a la autorregulación, manejo de conflictos, reconocimiento de valores, autoevaluación de rendimiento, resiliencia, mentalidad de crecimiento, apoyo emocional, comunicación efectiva, habilidad para el trabajo en equipo y adaptabilidad social.

Escala de medición.

Durante el desarrollo de la investigación la escala utilizada es ordinal.

Definición conceptual.

Según, Hernández, et al. (2017), la CS es la diferencia entre lo que esperan los usuarios (clientes) referente al servicio que recibirán y lo que obtienen al utilizar el servicio.

Definición operacional.

Albrecht (1998), refiere que la CS se encuentra entendida como la satisfacción de las expectativas del cliente, lo cual a su vez se encuentra subdivido en dimensiones que incluyen la tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, confiabilidad y responsabilidad **Indicadores.**

En relación a los indicadores utilizados en la medición de la variable CS se tiene a equipos de apariencia moderna y atractiva, imagen de colaboradores, tiempo de respuesta en conflictos, rapidez de los empleados, credibilidad y compromiso, disponibilidad y accesibilidad, cumplimiento de regulaciones y estándares de seguridad, capacidad de respuesta en situaciones de emergencia, escucha activa al usuario e interés por necesidades del usuario.

Escala de medición.

Durante el desarrollo de la investigación la escala utilizada es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población.

Según Arias y Covinos (2021), población viene a ser un grupo de sujetos con características similares; además, sus características son el conjunto de elementos estudiados y suelen estar determinadas por el investigador. La investigación la población estuvo conformada por 187 trabajadores de la empresa de aeronavegación - Sede Callao, la población fue calculada en base

al criterio de inclusión que agrupados en siete (07) grupos ocupacionales de la siguiente manera:

Tabla 1: Grupos ocupacionales

Directivos	8
Funcionarios:	37
Controladores de tránsito aéreo:	88
Profesionales:	59
Operacionales:	99
Técnico:	83
Administrativos:	49
Total:	423

Fuente: Cuadro para asignación de personal de empresa de aeronavegación – Sede Callao. Año 2022

Criterios de Inclusión

Los trabajadores pertenecientes a los grupos ocupacionales controladores de Tránsito Aéreo y operacional.

Criterios de Exclusión

Los trabajadores que no pertenecen al grupo ocupacional controladores de Tránsito Aéreo y operacional.

3.3.2 Muestra

Según Sánchez et al. (2018) la muestra es un subgrupo de una población la cual puede ser obtenida mediante muestreo probabilístico y no probabilístico. La muestra para el presente estudio es de 126 personas de la empresa de aeronavegación - Callao, distribuidos entre controladores y personal operacional (Ver anexo 7).

3.3.3 Muestreo

De acuerdo con (Sánchez et al., 2018) el muestreo no probabilístico por conveniencia, se caracteriza por que cada integrante de la población se elige por su disponibilidad y conveniencia, en otros términos, son fáciles de acceder.

Para la presente investigación se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, donde se utilizó el listado de los siete grupos ocupacionales de los trabajadores de la compañía de aeronavegación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Según, Hernández y Mendoza (2018), son procedimientos de recopilación de datos utilizando este método y la validación de las herramientas en función de las variables, durante el desarrollo de la presente investigación se empleó como técnica a la encuesta.

Instrumento de recolección de datos

Según Hernández y Mendoza (2018) en el instrumento, los datos de los encuestados quedan registrados y al mismo tiempo deben ser objetivos, confiables y válidos. En este trabajo para la recopilación de información se usaron dos cuestionarios para las variables de la investigación es decir la CS y las HB. El instrumento fue el cuestionario, el cual se segmenta en un grupo de preguntas en las que la investigación mide variables con sus correspondientes indicadores, estos cuestionarios fueron adaptados y se realizaron en la empresa de navegación aérea del Callao.

Validez del instrumento

De acuerdo a (Sánchez et al., 2018) la validez de instrumentos a fin de garantizar una mayor confianza de los instrumentos que se van a utilizar, durante este procedimiento el cuestionario empleado es sometido a un juicio de expertos especialistas en la materia, los cuales se encargarán de verificar la puntualidad, calidad y razón de los ítems (Ver anexo 9).

Confiabilidad

Consiste en la evaluación de los datos para verificar su calidad por lo cual se utiliza el coeficiente alfa de Cronbach para así poder disminuir los sesgos y poder descartar cualquier tipo de error. (Hernández y Mendoza, 2018)

Se aplicará el alfa de Cronbach para estimar la fiabilidad de la variable HB lo cual se evidencio como resultado un ponderado de 0.892, el cual fue aplicado las 126 personas quienes conformaban la muestra. Así mismo Hernández et al., (2014) sostienen que la confiabilidad es la unidad de medida en la que la herramienta de recolección de datos sea proporcional en su contenido y coherencia por lo que debe estar en un estimado de 0.70 a 0.90 para considerar su nivel confiable.

La fiabilidad de la variable CS obtuvo un ponderado de 0.873 quedando en evidencia que comprende el rango de alto nivel de confiabilidad (Ver anexo 6).

3.5. Procedimientos

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se necesitan diferentes procedimientos para recopilar y analizar datos que demuestren la confiabilidad de los estudios realizados.

En cuanto a los procedimientos, empleados en el presente trabajo, se destaca que el estudio empieza con el planteamiento y diseño de los instrumentos, los cuales luego fueron validados para estos casos con el juicio de expertos, luego se aplicaron a los trabajadores de la empresa de aeronavegación, Callao 2023, para ser analizados y con el apoyo del software SPSS serán tabulados y analizados y posteriormente se obtienen los resultados que son analizados por el investigador.

3.6. Método de análisis de datos

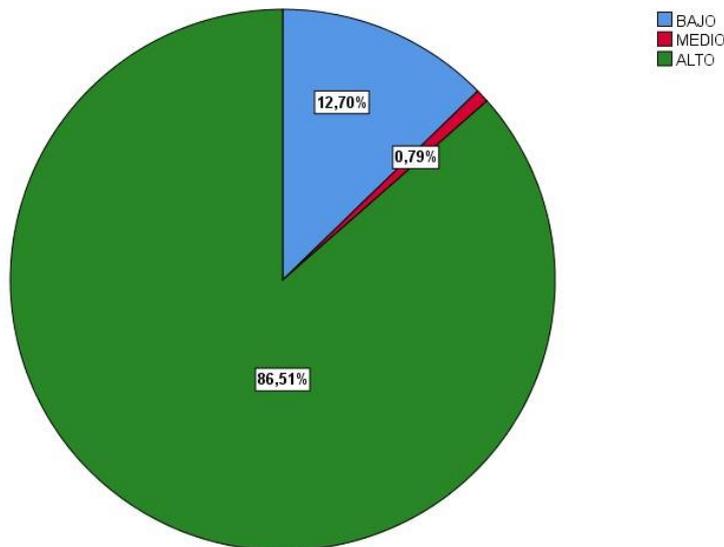
Haciendo énfasis Hernández et al. (2014), tiene diversos pasos, el primero es la recopilación de datos, que luego se analizan según criterios estándar para aplicar la estadística y producir lo que se propone en el estudio. En este sentido, durante el desarrollo de la investigación, se empleó como herramienta de procesamiento de datos a dos programas, en primera instancia se utilizó Excel para el ordenamiento de los datos, posteriormente se empleó el software SPSS V.25 para la elaboración de los resultados tanto descriptivos como inferenciales.

3.7. Aspectos éticos

Dentro de la investigación se garantiza el aspecto de justicia debido a que se mantuvo en total reserva todas las respuestas obtenidas por parte de los colaboradores operacionales que pertenecen a la organización que brinda los servicios de aeronavegación, en función a la beneficencia, el trabajo de investigación tiende a formar como aporte para futuras investigaciones. Por otro lado, dentro del principio de no maleficencia no se evidenciará ningún perjuicio entre las partes, además de respetar la propiedad intelectual mediante el uso de referencias bibliográficas, respetando las ideas de los autores sin cambiar su contexto según las normas de redacción científica.

IV. RESULTADOS

Figura 1: Variable habilidades blandas

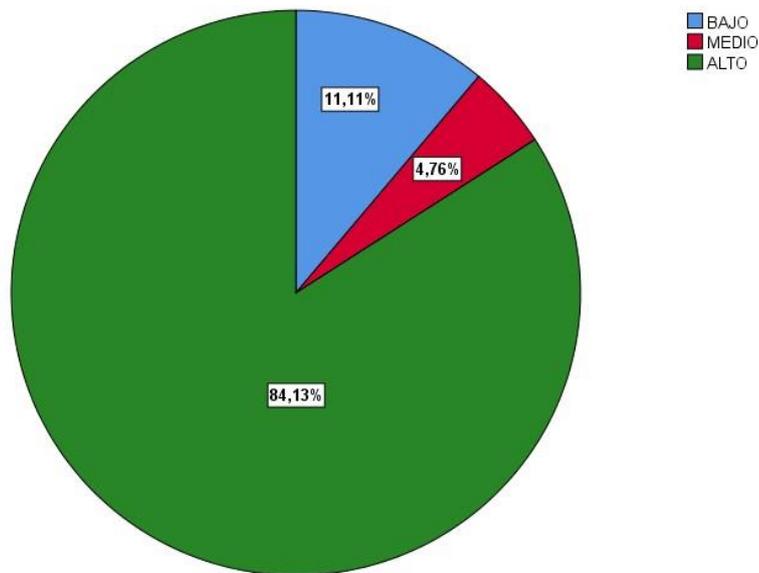


Fuente: IBM SPSS V. 25

Interpretación:

En relación al gráfico mostrado previamente, se visualiza que el 86,51% de los encuestados refieren que las HB se dan a un nivel alto dentro de la compañía de aeronavegación, el 12,70% refiere que el nivel es bajo y finalmente el 0,79% afirma que el nivel es medio. Por lo cual, se entiende que las HB se vienen desarrollando óptimamente dentro de la compañía de aeronavegación, ello indica que existe en su mayoría una buena comunicación entre los pilotos y los controladores aéreos ya que ambos grupos ocupacionales cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar eficientemente estas actividades, a su vez también se infiere que la compañía viene desarrollando buenas técnicas para el desarrollo de esta habilidad y a razón de ello son los altos valores encontrados, sin embargo existe un 13,49% de la población analizada que aún considera como deficiente el nivel que se tiene de esta variable en la compañía, por tal motivo se entiende que la empresa aún puede invertir esfuerzos en la creación de nuevas políticas que ayuden a fomentar aún más el desarrollo de esta habilidad.

Figura 2: *Dimensión autocontrol*

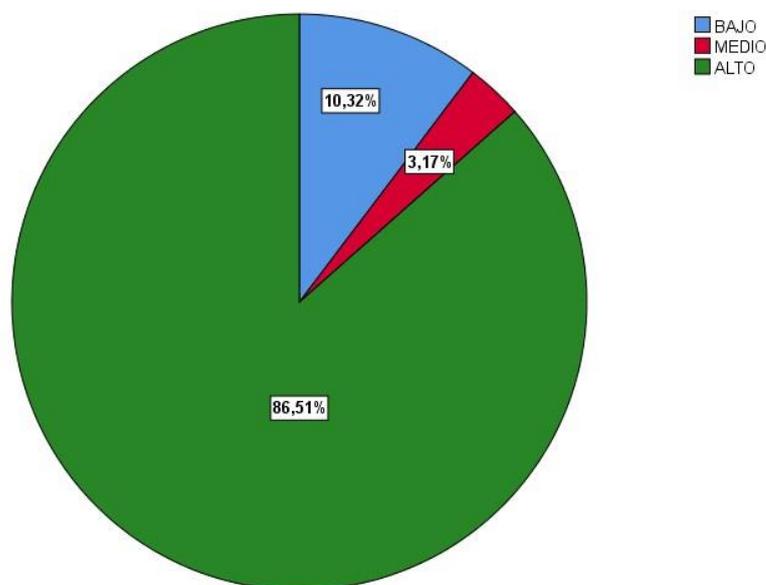


Fuente: IBM SPSS V. 25

Interpretación:

Según la figura 2, el 84,13% de la muestra analizada menciona que el nivel del auto control dentro de la compañía de aeronavegación se encuentra a un nivel alto, el 11,11% menciona que el nivel de auto control es bajo y solo el 4,76% refiere que el nivel es medio. Por lo cual, se entiende que la compañía de aeronavegación viene desarrollando la dimensión auto control principalmente a un nivel alto, esto se da debido a que la compañía ha desarrollado eficientemente técnicas que permite desarrollar adecuadamente esta dimensión dentro de sus instalaciones, por lo que se desprende que los controladores aéreos en su gran mayoría poseen habilidades que le facilita el control de sus emociones y expresiones lo que a su vez les brinda una mayor posibilidad del establecimiento de una comunicación asertiva con sus compañeros, sin embargo el 15,87% de los encuestados señalan que el nivel de esta dimensión no es óptimo, por lo que la compañía de aeronavegación aún debe de continuar creando medidas que promuevan el desarrollo eficiente de esta habilidad en sus trabajadores.

Figura 3: *Dimensión autoconocimiento*

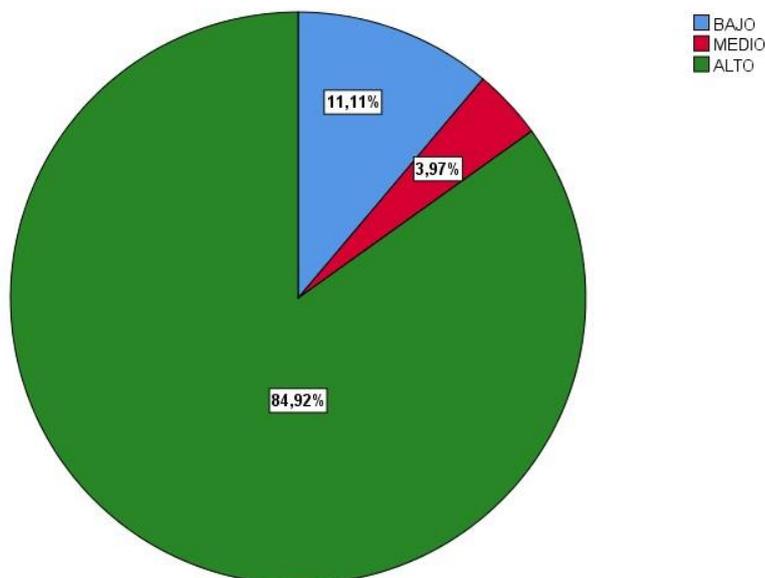


Fuente: IBM SPSS V. 25

Interpretación:

En mención al grafico mostrados previamente, se observa que el 86,51% de los encuestados refieren que el nivel del conocimiento de uno mismo dentro de la compañía de aeronavegación es alto, el 10,32% refiere que el nivel es bajo y finalmente el 3,17% afirma que el nivel es medio. Por lo cual se entiende que la dimensión conocimiento de uno mismo se viene desarrollando óptimamente y esto permite entender que gran parte de los integrantes de la muestra poseen un buen conocimiento de sus puntos fuertes y débiles, lo que les permite obtener las herramientas necesarias para su continuo desarrollo tanto a nivel profesional como personal, además de ello esta habilidad les permite poder mejorar la comunicación con los demás compañeros de trabajo, por otro lado, el 13,49% de los encuestados mencionan que el nivel de esta dimensión se encuentra en una escala deficiente, por lo que la compañía de aeronavegación aún debe continuar proponiendo y desarrollando estrategias orientadas a la promoción y desarrollo de esta habilidad, ya que la empresa en sí misma se verá beneficiada con la mejora de esta habilidad.

Figura 4: *Dimensión motivación*

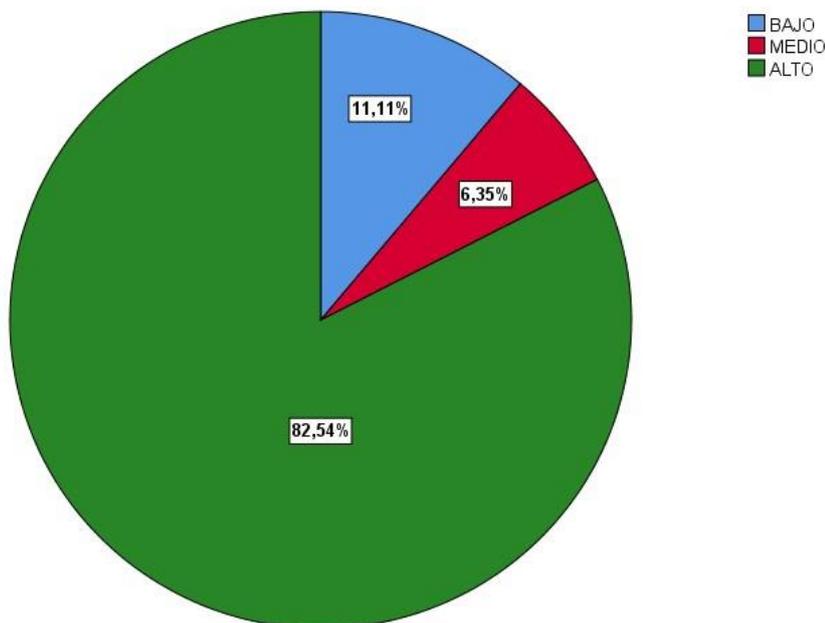


Fuente: IBM SPSS V. 25

Interpretación:

De acuerdo a lo que se visualiza en la figura 4, el 84,92% del total de las personas encuestas refieren que la motivación dentro de los trabajadores de la compañía se desarrolla a un nivel alto, por otro lado, el 11,11% de la muestra analizada indica que esta dimensión se da a un nivel bajo y finalmente el 3,97% menciona que se da a un nivel medio. Por esta razón, se entiende que dentro de la compañía de aeronavegación la motivación se desarrolla principalmente a un nivel alto, por lo que se comprende que las políticas planteadas a fin de mejorar la motivación externa e interna han surtido efecto en los colaboradores, ello ayudará a la creación de un mejor ambiente laboral dentro de la empresa, lo que a su vez favorece a la mejora de la comunicación y en consecuencia al desarrollo de las HB, sin embargo el 15,08% de la muestra refiere que esta dimensión no se desarrolla a un nivel óptimo, por lo que la empresa aún debe continuar desarrollando políticas orientadas a la promoción de esta dimensión, debido a que la mejora o incremento de la motivación en los trabajadores de la compañía de aeronavegación contribuirá positivamente a la empresa.

Figura 5: *Dimensión empatía*

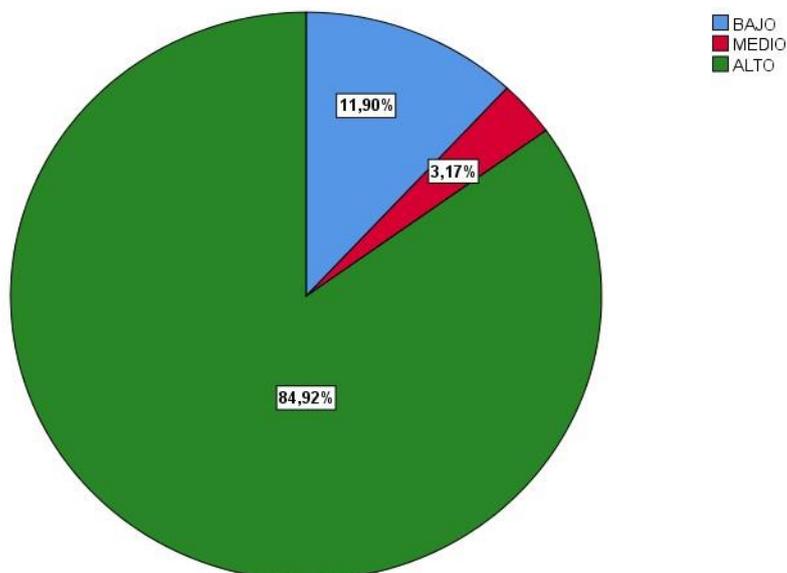


Fuente: IBM SPSS V. 25

Interpretación:

De acuerdo a la figura 5 se observa que, el 82,54% del total de encuestados refieren que la empatía se desarrolla a un nivel alto, el 11,11% indica que se da a un nivel bajo y finalmente el 6,35% menciona que da a un nivel medio. Por este motivo, se entiende que dentro de la empresa de aeronavegación la empatía se desarrolla principalmente a un nivel alto, por lo que se comprende que las medidas empleadas por la empresa a fin de mejorar esta dimensión han resultado efectivas, sin embargo existe un grupo considerable de la población el cual se encuentra constituido por 17,46% de la población, quienes indican que esta dimensión se desarrolla a un nivel deficiente, por tal motivo la empresa debe de continuar desarrollando políticas y estrategias a fin de continuar mejorando el desarrollo de esta habilidad dentro de sus colaboradores, debido a que ello permitirá a sus trabajadores poder establecer una comunicación más asertiva entre ellos ya que podrán ponerse con mayor facilidad en el lugar de sus compañeros y esto les permitirá comprenderlos mejor.

Figura 6: *Dimensión habilidades sociales*

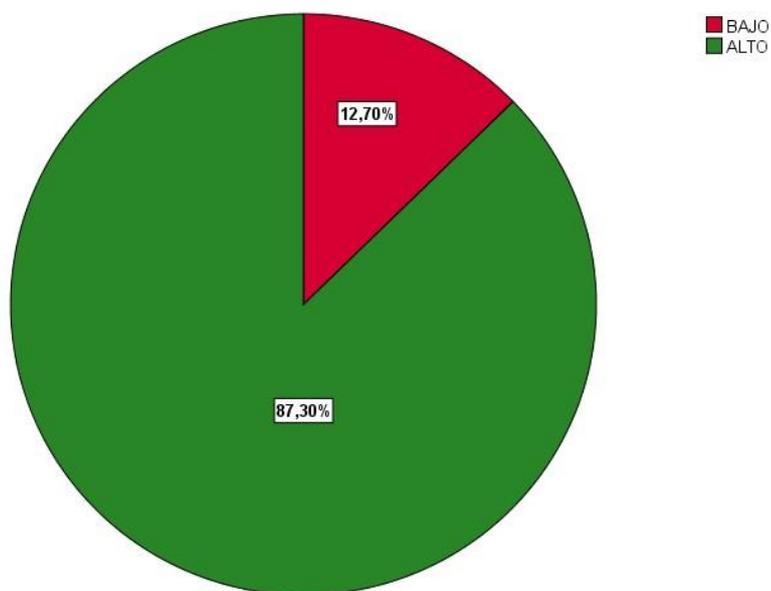


Fuente: IBM SPSS V. 25

Interpretación:

Del total de encuestados se observa que, el 84,92% refiere que las habilidades sociales se encuentran desarrollando a un nivel alto, el 11,90% indica que se encuentra en un nivel bajo y finalmente el 3,17% menciona que se da a un nivel medio. Por este motivo, se comprende que dentro de la compañía de aeronavegación las habilidades sociales se encuentran mayoritariamente a un nivel alto, ello les permite a los trabajadores de la compañía poseer mayores posibilidades de entablar una buena comunicación con sus demás compañeros y en consecuencia mejorar el trabajo en equipo dentro de la organización, por otro lado se observa que el 15,07% refieren que dentro de la empresa el nivel de las habilidades sociales es deficiente, por ello la compañía debe de continuar enfocando sus esfuerzos en desarrollar políticas y estrategias orientadas a continuar mejorando el desarrollo de esta habilidad, dado que esto le brindará a los trabajadores más herramientas que le permitan establecer una comunicación asertiva entre ellos.

Figura 7: Variable calidad de servicio

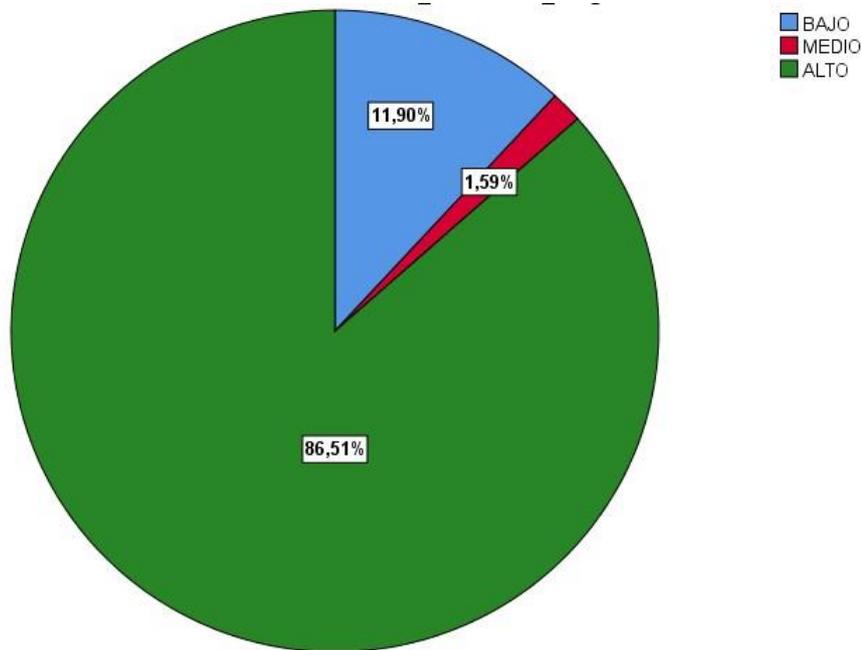


Fuente: IBM SPSS V. 25

Interpretación:

De acuerdo a la información presentada en la figura 7 se visualiza que el 87,30% de los encuestados refieren que la CS se desarrolla a un nivel alto y solo el 12,70% indica que la CS dentro de la compañía de aeronavegación se encuentra en un nivel bajo, por este motivo se entiende que dentro de la empresa de aeronavegación la CS se encuentra mayoritariamente a un nivel alto, por tal motivo se comprende que la organización ha venido implementando correctamente las políticas y estrategias destinadas a mejorar esta variable, por otro lado, como se visualiza en la figura anterior el 12,70% de la muestra refieren que el nivel de la CS es deficiente, por lo que se entiende que la empresa aún debe de continuar desarrollando e implementado estrategias destinadas a mejorar esta variable, debido a que una mejora en la CS de la empresa, contribuye positivamente a la organización haciéndola más competitiva y a la vez permitirá incrementar el nivel de satisfacción de sus clientes.

Figura 8: *Dimensión elementos tangibles*

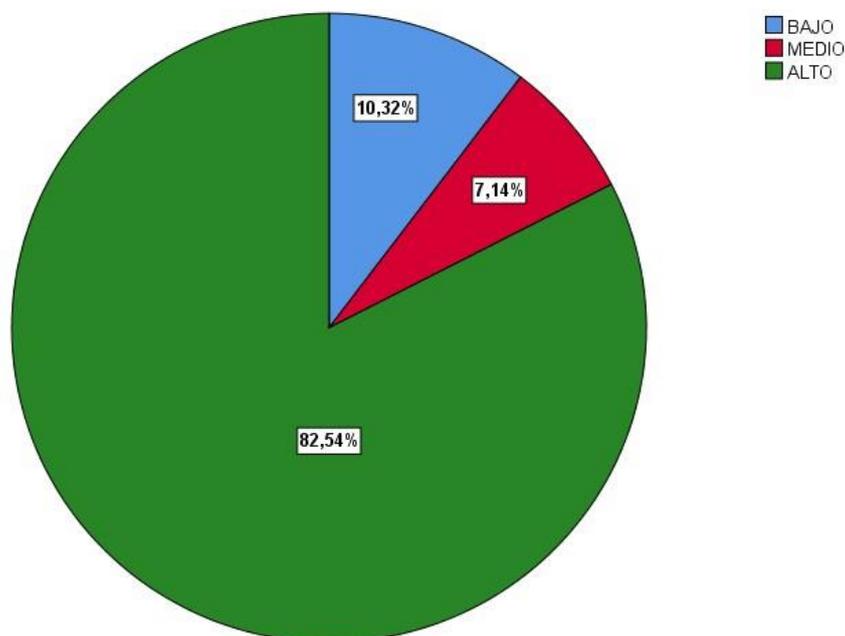


Fuente: IBM SPSS V. 25

Interpretación:

De acuerdo a la figura 8 se visualiza que, el 86,51% de los encuestados refieren que la dimensión perteneciente a elementos tangibles se encuentra en un nivel alto, consecuentemente el 11,90% de la muestra indica que esta dimensión se desarrolla a un nivel bajo y finalmente el 1,59% menciona que se da a un nivel medio. Por este motivo, se entiende que dentro de la empresa de aeronavegación la dimensión de elementos tangibles de desarrolla mayoritariamente a un nivel alto, por lo que a su vez se comprende que las medidas empleadas por la organización destinadas a la optimización de esta dimensión se desarrollaron de forma eficiente, sin embargo, se observa que el 13,49% de la muestra analizada refieren que esta dimensión se desarrolla deficientemente dentro de las instalaciones de la empresa, por lo que la organización debe de continuar desarrollados políticas que ayuden a mejorar esta variable, dado que con la mejora de esta dimensión se beneficiará positivamente la CS brindada por la empresa, acrecentando su nivel actual.

Figura 9: *Dimensión capacidad de respuesta*

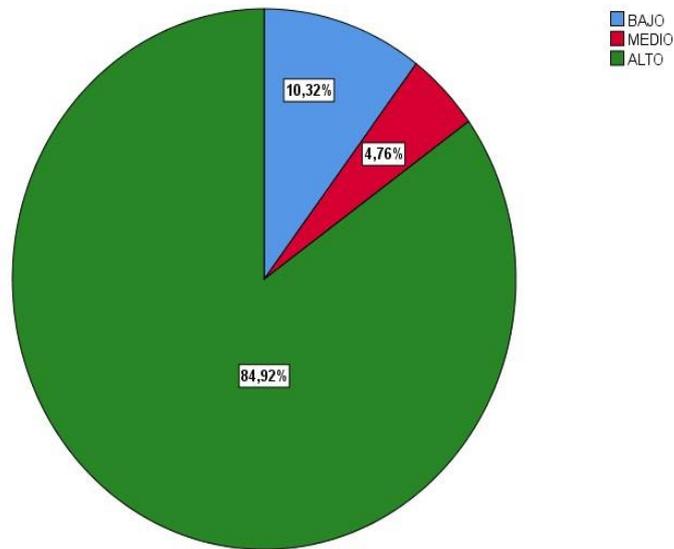


Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

En mención al grafico mostrados previamente, se observa que el 82,54% de los encuestados refieren que el nivel de la capacidad de respuesta dentro de la compañía de aeronavegación es alto, el 10,32% refiere que el nivel es bajo y finalmente el 7,14% afirma que el nivel es medio. Por lo que, se entiende que la dimensión capacidad de respuesta se viene desarrollando óptimamente dentro de la empresa de aeronavegación, esto debe al correcto manejo de las políticas y estrategias destinadas a la mejora de esta dimensión, sin embargo de acuerdo a la figura 9, también se puede observar que el 17,46% de la población refieren que esta dimensión se encuentra en un nivel deficiente, por lo que la empresa de aeronavegación debe de continuar destinando recursos a fin de desarrollar e implementar medidas que permitan continuar mejorando de desarrollo de esta dimensión, dado que con la mejora de la capacidad de respuesta, la CS que brinda la organización se verá beneficiada positivamente y en consecuencia también se verá incrementado el nivel de satisfacción de sus clientes.

Figura 10: *Dimensión fiabilidad*

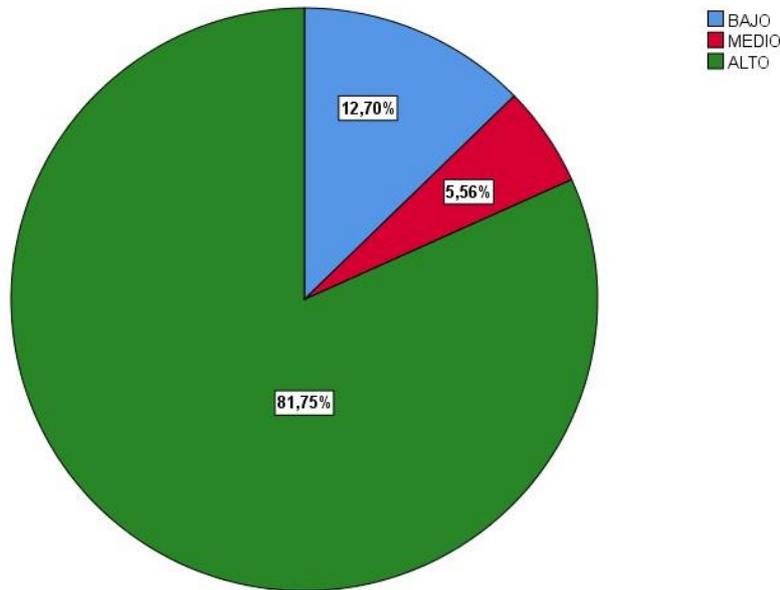


Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

De acuerdo a la información presentada en la figura 11 se visualiza que el 84,92% de los encuestados indican que la fiabilidad se desarrolla a un nivel alto dentro de la empresa de aeronavegación, el 10,32% indica que esta dimensión se da a un nivel bajo y finalmente el 4,76% menciona que se da a un nivel medio. Por este motivo, se entiende que dentro de la compañía de aeronavegación la dimensión fiabilidad se encuentra mayoritariamente a un nivel alto, por lo que comprende las medidas implantadas por la organización a fin de mejorar esta dimensión han resultado fructíferas, sin embargo también se visualiza que el 15,06% de la muestra analizada refieren que esta dimensión se encuentra desarrollada deficientemente, por lo que la empresa debe de continuar destinando recursos a fin de continuar mejorando el manejo de esta dimensión dentro de sus instalaciones, dado que esto permitirá a la empresa acrecentar el nivel actual de la CS que brinda y en consecuencia mejorar el nivel de la satisfacción de sus clientes.

Figura 11: *Dimensión seguridad*

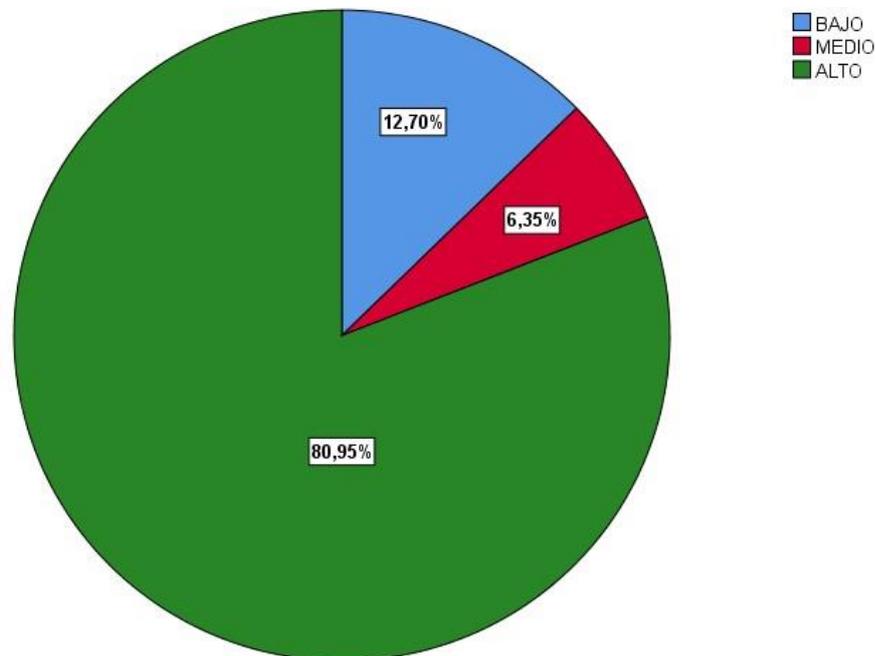


Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

Según la figura 11, el 81,75% de la muestra analizada menciona que el nivel de la dimensión seguridad dentro de la compañía de aeronavegación se encuentra a un nivel alto, el 12,70% menciona que el nivel es bajo y solo el 5,56% refiere que el nivel es medio. Por lo cual, se entiende que la compañía de aeronavegación viene desarrollando la dimensión seguridad principalmente a un nivel alto, consecuentemente se comprende que la empresa ha implementado correctamente las distintas estrategias destinadas a la mejora de esta dimensión, sin embargo en la figura mostrada previamente también se visualiza que el 18,26% de la población indican que esta dimensión se maneja de forma deficiente dentro de la empresa, por lo que la organización aún debe continuar enfocando sus recursos a fin implementar nuevas medidas que permitan mejorar aún más el nivel de esta dimensión y de esta forma también contribuirá con la optimización del nivel de la CS de compañía, lo a su vez impactará de manera positiva en el nivel de satisfacción de sus clientes.

Figura 12: *Dimensión empatía*



Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

En mención a la información presentada en la figura 13, se visualiza que el 80,95% de los encuestados mencionan que el nivel de la dimensión empatía dentro de la compañía de aeronavegación es alto, de igual forma el 12,70% de la muestra refiere que el nivel es bajo y finalmente el 6,35% afirma que el nivel es medio. Por lo que, se entiende que la dimensión empatía se desarrolla adecuadamente dentro de la compañía de aeronavegación, lo a su vez significa que las políticas implementadas por la empresa han resultado fructíferas, por otro lado, también se logra visualizar que el 19,05% de la población indica que está dimensión se encuentra en un nivel deficiente, por lo que la empresa aún debe continuar destinando recursos para la creación de nuevas estrategias que permitan continuar mejorando el nivel de esta dimensión, ya que un incremento en el nivel de manejo de la empatía dentro de la empresa contribuirá al aumento y mejora del nivel de la CS que brinda la organización, lo que a su vez en consecuencia permitirá mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes.

Resultados inferenciales

En base al objetivo general de la investigación y a los específicos se procede a realizar el cálculo de significancia bilateral y el valor Rho Spearman para determinar una correlación positiva o negativa.

Prueba de normalidad

H₀: Los datos provienen de una distribución normal

H₁: Los datos no provienen de una distribución normal

Tabla 2: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Estadístico	gl	Sig.
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,517	126	,000	,404	126	,000
Calidad de servicio	,521	126	,000	,391	126	,000

Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 2, el nivel de significancia resultante de la prueba de normalidad es de 0.00 y al ser este valor inferior a 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo que se entiende que los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Contrastación de Hipótesis

H: Existe relación significativa entre las HB y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023.

Ho: No existe relación significativa entre las HB y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023.

Tabla 3: Significancia y correlación entre Habilidades Blandas y Calidad de Servicio

Correlaciones				
			Variable habilidades blandas	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,974**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126

Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

De la información proporcionada en la tabla anterior, el nivel de significancia bilateral es 0,00 y al ser un valor inferior a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Como resultado, se calcula el coeficiente de correlación rho de Spearman y su valor es 0,974, lo que indica una correlación positiva entre las variables HB y CS.

Contrastación de hipótesis Especifico 1

H: Existe relación significativa entre el autocontrol y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el autocontrol y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023.

Tabla 4: Significancia y correlación entre autocontrol y Calidad de Servicio

Correlaciones			
		Dimensión auto control	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,904**
	Dimensión Sig. (bilateral) auto control N	.	,000
		126	126

Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

De la información proporcionada en la tabla anterior, el nivel de significancia bilateral es 0,00 y al ser un valor inferior a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Como resultado, se calcula el coeficiente de correlación rho de Spearman y su valor es 0,904, lo que indica una correlación positiva entre la dimensión auto control y la variable CS.

Contrastación de hipótesis Especifico 2

H: Existe relación significativa entre el autoconocimiento y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023

Ho: No existe relación significativa entre el autoconocimiento y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023

Tabla 5: Significancia y correlación entre auto conocimiento y Calidad de Servicio

Correlaciones			
		Dimensión de auto conocimiento	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de Dimensión de correlación auto Sig. (bilateral)	1,000	,971**
	conocimiento N	126	126

Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

De la información proporcionada en la tabla anterior, el nivel de significancia bilateral es 0,00 y al ser un valor inferior a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Como resultado, se calcula el coeficiente de correlación rho de Spearman y su valor es 0,971, lo que indica una correlación positiva entre la dimensión autoconocimiento y la variable CS.

Contrastación de hipótesis Especifico 3

H: Existe relación significativa entre motivación y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023.

Ho: No existe relación significativa entre motivación y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023.

Tabla 6: Significancia y correlación entre motivación y Calidad de Servicio

Correlaciones			
		Dimensión motivación	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,925**
	Dimensión Sig. (bilateral) motivación N	.	,000
		126	126

Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

De la información proporcionada en la tabla anterior, el nivel de significancia bilateral es 0,00 y al ser un valor inferior a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Como resultado, se calcula el coeficiente de correlación rho de Spearman y su valor es 0,925, lo que indica una correlación positiva entre la dimensión motivación y la variable CS.

Contrastación de hipótesis Especifico 4

H: Existe relación significativa entre la empatía y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023

Ho: No existe relación significativa entre la empatía y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023

Tabla 7: Significancia y correlación entre la empatía y Calidad de Servicio

Correlaciones				
			Dimensión empatía	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126

Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

De la información proporcionada en la tabla anterior, el nivel de significancia bilateral es 0,00 y al ser un valor inferior a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Como resultado, se calcula el coeficiente de correlación rho de Spearman y su valor es 0,867, lo que indica una correlación positiva entre la dimensión empatía y la variable CS.

Contrastación de hipótesis Especifico 5

H: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023

Ho: No existe relación significativa entre las habilidades sociales y la CS de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023

Tabla 8: Significancia y correlación entre las habilidades sociales y Calidad de Servicio

Correlaciones				
			Dimensión habilidades sociales	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,927**
	Dimensión habilidades sociales	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126

Fuente: IBM SPSS V. 27

Interpretación:

De la información proporcionada en la tabla anterior, el nivel de significancia bilateral es 0,00 y al ser un valor inferior a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Como resultado, se calcula el coeficiente de correlación rho de Spearman y su valor es 0,927, lo que indica una correlación positiva entre la variable habilidades sociales y la CS.

V. DISCUSIÓN

En mención al objetivo general, la contrastación de hipótesis estuvo basada en el grado de sig. Bilateral el cual fue resaltado por un 0.00, conjuntamente se realizó una prueba para determinar el nivel de correlación entre las variables dando un valor de 0.974, por lo que se concluye en una correlación positiva fuerte. Tras apreciar los resultados pasados se concuerda con lo expuesto por Iza (2021) en donde resalta como principal resultado el grado Sig. 0.000, posterior a eso un nivel de correlación de 0.897 lo que permite determinar la existencia de una correlación directa. De igual forma, los resultados obtenidos también se encuentran en concordancia con los de Rimarachin (2021), en donde se obtuvo como nivel de correlación un 0.613 con lo que se determinó la relación directa entre HB y la CS, consecuentemente se obtuvo un valor de Sig. B 0.00. De igual manera, los resultados encontrados guardan semejanza con los hallados por Molina (2022) quien evidenció la existencia de una relación entre las HB y la CS, ello se concretó con el nivel de correlación 0.765 lo que permite determinar una relación directa moderada entre ambas variables, consecuentemente la sig. bilateral encontrada es de 0.00. Se evidencia que en las investigaciones comparadas y analizadas previamente existe una similitud en los resultados obtenidos.

En mención al objetivo específico 1 la contrastación de hipótesis estuvo basada en el grado de sig. Bilateral el cual fue resaltado por un 0.00, conjuntamente se realizó una prueba estadística para determinar el nivel de correlación dando un valor de 0.904, por lo que se concluye en una relación positiva fuerte. Por lo que se concuerda con Rodríguez (2023) en donde resalta como principal resultado el grado de significancia bilateral que es de 0.00, posteriormente se analiza el coeficiente de Rho del cual evidencia 0.674 lo que determina una correlación moderada. Así mismo, los resultados guardan relación con lo encontrado por Molina (2022) finalmente se encontró un nivel de correlación de 0.436 con lo que se infiere que, si existe una relación positiva moderada, posteriormente se obtuvo un valor sig. bilateral de 0.00 por lo que se determinó aceptar la hipótesis alterna. De igual forma, los resultados guardan semejanza con los encontrados por Rimarachín (2021), quien durante su investigación identificó la relación positiva moderada entre el autocontrol y la CS,

este resultado se encuentra fundamentado en el cálculo del nivel de correlación con un valor de 0.683 y consecuentemente se obtuvo un valor de sig. Bilateral de 0.00, por lo que se optó por la aceptación de la hipótesis alterna planteada en la investigación. Si bien la percepción de los servidores en mención a las HB se encuentra en un punto medio, queda resuelto de que la preparación de ciertos aspectos cognitivos en el personal es de vital importancia, es imprescindible que el área de recursos humanos pueda elaborar estrategias con los resultados obtenidos en favor a mejorar la calidad del servicio brindado.

En mención a objetivo específico 2, la contrastación de hipótesis estuvo basada en el grado de sig. Bilateral el cual fue resaltado por un 0.00, debido a esto, conjuntamente se realizó la prueba que determino el nivel de correlación entre las dando un valor de 0.971, por lo que se concluye en una correlación positiva fuerte. De acuerdo de resultados con Sevillano (2022) en donde resalta como principal resultado el grado de significancia bilateral que es de 0.00, de la forma se analiza el coeficiente de Rho del cual evidencia 0.754 lo que determina una correlación moderada. De igual modo, los resultados encontrados se asemejan a los de Rodriguez (2023) quien resalto como Rho de Spearman de 0.749 con lo que identificó la relación directa y moderada entre la dimensión y la variable previamente mencionadas, consecuentemente encontró el valor de significancia de 0.00. El incentivar a fortalecer las HB en el personal operativo del ministerio público, es un acto sostenible y de carácter obligatorio para poder seguir brindando la amplia cantidad de servicios por otro lado, esto se puede lograr si se forman alianzas estratégicas con diferentes departamentos de Coaching y Áreas especializadas. Así mismo, al observar tantos resultados similares en diferentes investigaciones se puede inferir que los resultados encontrados poseen un mayor nivel de confianza además poder servir posteriormente a futuras investigación. Por otro lado, en aspectos de metodología, la estructuración de ambas investigaciones se asemeja por que se prioriza el objetivo de determinar la relación de sus variables en estudio, la tipología y naturaleza es de tipo básica, en tanto al instrumento se empleó el cuestionario el cual fue elaborado en base a sus indicadores y dimensiones y la técnica empleada fue la encuesta.

En mención al específico 3 la contrastación de hipótesis estuvo basada en el grado de sig. Bilateral el cual fue resaltado por un 0.00, debido a esto,

conjuntamente se realizó la prueba de Rho de Spearman para determinar el nivel de correlación dando un valor de 0.925 determinando así un nivel de correlación positivo muy fuerte. Así mismo se concluye estar en acuerdo según lo expuesto por Escamilla (2021) resaltando como principal resultado el grado de significancia bilateral que es de 0.00 posterior a eso se analiza el coeficiente de Rho del cual evidencia 0.786 lo que determina una correlación positiva moderada. De igual forma, los resultados encontrados se asemejan a los de Sevillano (2022) consecuentemente entre sus resultados encontró un valor de Rho de Spearman de 0.498 lo que indica la existencia de una relación positiva moderada entre la motivación y la CS, posteriormente durante el cálculo del nivel de significancia encontró el valor de 0.00. Se comparte la misma idea de que la automotivación es una cualidad que forma el perfil de los clientes por lo que mantenerlos en constante evaluación para indagar su nivel es importante más aun en el área de ventas.

Para el objetivo específico 4, mediante la contrastación de hipótesis en el análisis inferencial el grado de sig. Bilateral el cual fue un 0.00, conjuntamente se realizó la prueba de Rho de para determinar el nivel de correlación dando un valor de 0.867 determinando así un nivel de correlación positivo fuerte. Por lo detallado con anterioridad se llega a un acuerdo según lo expuesto por el antecedente teórico Molina (2022) en donde resalta como principal resultado inferencial la correlación de la empatía y la CS dando a detallar una sig. Bilateral de 0.003 además, de analizar la prueba de Rho de 0.235. En mención a la tipología metodológica se concuerda con lo expuesto por el antecedente debido a que ambas estuvieron direccionadas al tipo básico y de alcance correlacional Así mismo los resultados encontrados guardan relación con los de Sevillano (2022) quien planteo como de sus objetivos, la determinación de la relación entre la empatía y la CS, consecuentemente encontró un valor de 0.749 con lo que se determina una relación positiva entre la empatía y la CS, consecuentemente durante el cálculo del nivel de significancia se halló un valor de 0.00 De igual forma, los resultados se asemejan a los de Granda (2018), quien planteó como uno de sus objetivos específicos la determinación de la relación entre la empatía y la CS consecuentemente, encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.592 lo que indica que entre la empatía y la CS existe una relación positiva moderada, seguidamente el valor de significancia encontrado es de 0.00.

Si bien la empatía es una habilidad blanda muy infravalorada por los reclutadores de personal, en este caso los trabajadores al ser funcionarios del estado que imparten justicia, deberían de complementar su dictamen considerando la empatía como punto de partida, aunque esto no sea establecido por un código de ley o una resolución es un punto referencial de su completa humanidad.

Para el objetivo específico 5, mediante la contrastación de hipótesis en el análisis inferencial el grado de sig. Bilateral el cual fue resaltado por un 0.00, conjuntamente se realizó la prueba estadística para determinar el nivel de correlación dando un valor de 0.927 determinando así un nivel de relación positivo fuerte en tanto a los aspectos metodológicos se considera que las ambas investigaciones comparten la tipología, diseño, alcance. También se considera semejante la cantidad de muestra y el tipo de muestro empleado para el desarrollo de la investigación debido a que ambas impartieron el uso del muestreo por selección por considerarse las complicaciones y limitaciones de la recolección de datos. Los resultados encontrados se asemejan a los hallados por Rodríguez (2023) donde se obtuvo como resultado un valor de correlación de 0.741 con lo que se determina una relación directa entre la dimensión y la variable previamente mencionada, seguidamente el nivel de significancia bilateral encontrado es de 0.00. En el apartado metodológico las investigaciones parten de la misma estructura y tipología, los instrumentos aplicados para el desarrollo de las investigaciones tienen semejanza en el contenido de los ítems debido a que ciertas dimensiones manejan indicadores similares y complementan una validez de contenido completa. En tanto al análisis descriptivo la investigación evidencia una percepción del 76% en su nivel alto coincidiendo con las percepciones de la investigación en desarrollo.

De igual forma los resultados también guardan relación con los hallados por Molina (2022) quien encontró un valor de 0.518 por lo que se determinó una relación directa habilidades sociales y la CS, se entiende que a medida se mejore esta dimensión la variable en mención también mejorará, luego se halló un valor de significancia bilateral de 0.00 por lo que se optó por aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Es así como se llega a un acuerdo y como parte de la discusión se cita a Veliz (2021) en donde resalta sig. Bilateral de 0.002, además de analizar la prueba de Rho 0.375 en donde se evidencia la existencia de correlación positiva baja, además de evidenciar que las habilidades

sociales se profundizan en un 66.7% considerado como nivel alto, dejando entrever que aún podría seguir optimizándose las relaciones, el trabajo en equipo y de todas formas seguir moldeando un perfil de líder, ya que al ser el rubro de la salud el margen de error permitidos debe ser nulo, por lo que la preparación y constante retroalimentación será una realidad si se enfocan en escalar su CS. De igual forma, los resultados hallados presentan semejanzas con los de Rimarachín (2021), quien durante su investigación estableció una relación positiva moderada, ello se encuentra respaldado por un alfa de Cronbach de 0.563 y consecuentemente se halló el valor de sig. Bilateral 0.00 lo que permite aceptar la hipótesis alterna planteada en el estudio. Los resultados de los trabajos previos analizados y comparados guardan relación con los del actual estudio, por tal motivo se obtiene una mayor confianza en relación a la existencia de una relación positiva entre las habilidades sociales y la CS dentro de una organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Respecto al objetivo general, se concluyó que existe relación entre las HB y la CS con un valor de 0,904 en el Rho de Spearman y un nivel de significancia bilateral de 0,000 por lo cual se infiere que para mejorar los niveles de la CS que brinda la compañía se debe de elaborar medidas orientas a la optimización de las HB en los colaboradores, dado que existe una relación entre ambas variables.

Segunda. Respecto al objetivo específico 1, se concluyó que existe relación entre el auto control y la CS de los trabajadores operacionales con un valor de 0,904 en el Rho de Spearman y un nivel de significancia bilateral de 0,000 por lo cual, se entiende que a medida que se mejore el auto control mejorará la CS de la organización, dado que se demostró la existencia de una relación positiva entre la dimensión en mención y la variable analizada.

Tercera. Respecto al objetivo específico 2, se concluyó que existe relación significativa alta existe entre el auto conocimiento y la CS con un valor de 0,971 en el Rho de Spearman y un nivel de significancia bilateral de 0,000 por lo cual, desde un punto organizacional y en mejora de la comunicación el auto conocimiento es permite desarrollar canales de comunicación que puedan facilitar el servicio y la coordinación, así mismo permite mejorar sus niveles de empatía con el entorno laboral y hace que se adapte a las necesidades coyunturales.

Cuarta. Respecto al objetivo específico 3 se concluyó que existe relación significativa alta entre la motivación y la CS con un valor de 0,925 en el Rho de Spearman y un nivel de significancia bilateral de 0,000 por lo cual, se entiende que aplicar las medidas que sean pertinentes y que ayuden a mejorar la motivación en los empleados contribuirá en mejorar la CS dentro de la compañía, esto de infiere dado a la existes de una relación positiva significativa alta entre la dimensión y la variable antes mencionada.

Quinta. Respecto al objetivo específico 4 se concluyó que existe relación entre la empatía y la CS de los trabajadores operacionales con un valor de 0,867 en el Rho de Spearman y un nivel de significancia bilateral de 0,000 por lo cual se determina que la empatía brinda un mejor manejo de las situaciones difíciles que un operador pueda presenciar, de esta forma tiene un mejor soporte ante las frustraciones de la eventualidad, por otro lado al desarrollar esta habilidad permite a la compañía mejorar en la CS que brinda la empresa, esto se debe a la existencia de una relación positiva alta entre la dimensión y la variable antes mencionada.

Sexta. Respecto al objetivo específico 5 se concluyó que existe relación entre habilidades sociales y la CS de los trabajadores operacionales con un valor de 0,927 en el Rho de Spearman y un nivel de significancia bilateral de 0,000 por lo cual se determina que las habilidades sociales mejoran el nivel de cultura organizacional que tiene la compañía, a su vez contribuye a mejorar la CS que brinda la compañía, esto es debido a que existe una relación positiva entre la dimensión y la variable previamente mencionado.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a la gerencia de la compañía de aeronavegación que creen políticas y programas que promuevan el desarrollo de las habilidades blandas dentro de sus trabajadores, estas medidas deben ser elaboradas por el área de gestión del talento humano de la compañía, se recomienda estas acciones debido a que como se demostró en el desarrollo de la investigación esta variable se relaciona directamente con la CS que la empresa brinda, lo cual es indicativo de la imagen de la empresa y a su vez resulta un factor relevante en la competitividad del mercado, finalmente la aplicación correcta de todas estas medidas repercutirán positivamente en el trabajo en equipo de la organización, ya que les permitirá a los trabajadores tener más herramientas para lograr una mejor comunicación.

Segunda. Se recomienda a la compañía que evalúe periódicamente el nivel de autocontrol que posee sus empleados, ello puede ser realizado por los supervisores de estos mismos, seguido a ello se sugiere que se emitan programas que impulsen el desarrollo de esta dimensión dado que, todo trabajador debe tener muy bien desarrollado este factor, ya que le permitirá poseer más herramientas que le ayuden a tomar mejores decisiones durante el desarrollo de sus actividades, lo que se verá reflejado a su vez en la CS brindada.

Tercera. Se recomienda a los directivos de la compañía que fomenten estrategias que ayuden a desarrollar el autoconocimiento dentro de sus colaboradores, para que estos puedan identificar sus falencias y debilidades y de esta forma enfocar sus recursos en mejorarlas, estas estrategias pueden ser aplicadas por el psicólogo organizacional de la compañía, lo cual a su vez se verá reflejado positivamente en el nivel de CS que se brindará, debido a la existencia de una relación directa entre ambos componentes.

- Cuarta.** Se recomienda a la gerencia del área de gestión del talento humano de la compañía de aeronavegación que enfoque sus esfuerzos en incrementar la motivación de sus colaboradores, mediante incentivos que se consideren pertinentes los cuales pueden ser elaborados por sus supervisores directos debido a que ellos son quienes tienen un mayor contacto con los colaboradores, todo ello permitirá mejorar aún más la CS que viene brindando la empresa y esto a su vez ayudará a incrementar la competitividad de la compañía.
- Quinta.** Se recomienda a la gerencia de la compañía que diseñe métodos de evaluación e identificación del nivel de desarrollo de empatía que poseen sus colaboradores, lo cual puede ser desarrollado por el área de gestión del talento humano, ello permitirá que exista una mejor comprensión entre todos los trabajadores, lo cual a su vez incrementará la CS de la empresa, debido a que como se demostró durante el desarrollo de la investigación existe una relación positiva entre la empatía y la CS.
- Sexta.** Se recomienda a los directivos de la compañía de aeronavegación que desarrollen normas y programas que ayuden a la promoción de las habilidades sociales en sus colaboradores, estas medidas pueden ser desarrolladas por el psicólogo organizacional de la compañía, a su vez ello permitirá que sus trabajadores puedan poseer más herramientas de comunicación que les permita interactuar de una mejor manera con sus compañeros, beneficiando de esta forma a la CS que brinda la empresa.

REFERENCIAS

- Abdallah, A. E. (2020). Soft skills and its impact on an organizational creativity-A field study. *Journal of Business and Retail Management Research*, 14(3). https://www.jbrmr.com/cdn/issue_file/2021-03-23-10-41-21AM.pdf#page=84
- Albrecht, K. (1998). Gerencia del servicio. *Esen*.
- Vargas, J. M., Jiménez, J. L., Molero, P., Valero, G., y Ibáñez, E. (2023). MOTIVATION AND PHYSICAL ACTIVITY PRACTICE IN HIGH SCHOOL STUDENTS [MOTIVACIÓN Y PRÁCTICA DE ACTIVIDAD FÍSICA EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA]. *Journal of Sport and Health Research*, 15, 117–128. <https://doi.org/10.58727/jshr.102773>
- Alsabbagh, A. A. (2023). Evaluating the quality of delivery service from the customer's point of view using the importance-performance Matrix. *International Journal of Professional Business Review*, 8(4). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1742>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoque Consulting E.I.R.L.; 1era ed. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Cattaneo, G. (2023). *La escasez de las habilidades blandas en el mercado laboral*. Guido Cattaneo, coaching empresarial global. <https://guidocattaneo.com/escasez-habilidades-blandas-mundo-laboral/>
- Christie, L., y Venter De Villiers, M. (2023). The role of social marketing in promoting quality of life through the lens of sustainable consumption. *Journal of Social Marketing*, 13(3), 419–433. <https://doi.org/10.1108/JSOCM-04-2022-0089>
- CognosOnline (06 de agosto de 2021). *La importancia de las habilidades blandas para el desarrollo profesional*. CognosOnline. <https://cognosonline.com/pe/blog-pe/habilidades-blandas/>
- Correa-Espinal, A. A., Perez-Duque, P. N., y Gutierrez-Roa, F. (2018). Quality control in a financial process using multivariate statistics[Control de calidad en un proceso financiero usando estadística multivariada]. *Espacios*, 39(42).

- De Melo, G. A., Peixoto, M. G. M., Barbosa, S. B., y de Mendonça, M. C. A. (2022). The analysis of macro processes of the cashier service in a supermarket organization: a case study of quality management and simulation[El análisis de macroprocesos del servicio de caja en una organización de supermercados: un caso de estudio de gestión de calidad y simulación]. *DYNA* (Colombia), 89(223), 19–26. <https://doi.org/10.15446/dyna.v89n223.100885>
- Escamilla, R. D., Segovia, A., Blanco, M. y Mendoza, J. (2021). Las habilidades blandas y el servicio al cliente en tiempos de Covid-19. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 16(2), 1-23. [http://www.spentamexico.org/v16n2/A2.16\(2\)1-23.pdf](http://www.spentamexico.org/v16n2/A2.16(2)1-23.pdf)
- Espinoza, M. A. y Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(23). <https://ww.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>
- Esteves, A. R., Paredes, R. P., Calcina, C. R. y Yapuchura, C. R. (2020) Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Comuni@cción, Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 11(1), 16-27. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.392>
- Fuentes, G. Y., Moreno-Murcia, L. M., Rincón-Tellez, D. C., y Silva-Garcia, M. B. (2021). Evaluation of soft skills in higher education[Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior]. *Formacion Universitaria*, 14(4), 49–60. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000400049>
- Gallagher, S. (2000). Philosophical conceptions of the self: implications for cognitive science. *Trends in Cognitive Sciences*, 4(1), 14–21. [https://doi.org/10.1016/S1364-6613\(99\)01417-5](https://doi.org/10.1016/S1364-6613(99)01417-5)
- Gestión. (14 de septiembre de 2019). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-endeccion-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Gilbert, W., Demanins, S. A., Bureau, J. S., Guay, F., y Morin, A. J. S. (2023). On the nature, predictors, and outcomes of undergraduate students' psychological distress profiles. *Learning and Individual Differences*, 108, 102378. <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2023.102378>

- Gilyazova, O. S., Zamoshchansky, I. I., y Vaganova, O. I. (2021). Defining, classifying and developing soft skills in higher education: Competency-based and humanistic approaches[Problemas de la definición, clasificación y desarrollo de las habilidades blandas en la educación superior en el contexto de los enfoques competente y humanista]. *Universidad y Sociedad*, 13(2), 241–248.
- Gittens, A., y Lumpur, K. (2008). Challenges and opportunities for airport infrastructure.
<https://www.icao.int/Meetings/wrdss2011/Documents/DevelopmentForum2008/gittens.pdf>
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Gironda, F. (2018) EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO CASO: EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA DE AVIACIÓN BOA. [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés].
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18523/TESIS%20D E%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Granda, G. A. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://hdl.handle.net/10644/6132>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill; 5ta ed.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill
- Hernández, C., Prieto, A. T. y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presente en los programas de post grado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*, 12(2).
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

- Hornby, G., y Greaves, D. (2022). *Essential evidence-based teaching strategies: ensuring optimal academic achievement for students*.
- Iza. (2021). *Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Liu, S., Liang, X., y Zhang, K. (2023). Motivational mechanism of advanced equipment manufacturing industry technological innovation based on evolutionary game[Mecanismo de motivación de la innovación tecnológica de la industria de fabricación de equipos avanzados basado en un juego evolutivo]. *Dyna (Spain)*, 98(6), 602–611. <https://doi.org/10.6036/10996>
- Kalemba, N. (2018). La Calidad y la Seguridad Operacional: dos aspectos clave en el negocio del transporte aéreo. *Economía y Empresa, blog de los Estudios de Economía y Empresa*. <https://blogs.uoc.edu/economia-empresa/es/calidad-seguridad-operacional-transporte-aereo/>
- Molina. (2022). *Habilidades blandas y la calidad de servicio de los servidores en la Corte Superior de Justicia de Apurímac 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91659/Molina%20_MID-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, J., Valdez, N., Morales, J. R. y Yee, A. (2023). Quality in the hotel service: proposal of experimental methodology [Calidad en el servicio hotelero: Propuesta de metodología experimental]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1717–1734. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.21>
- Ozbekler, T. y Ozturkoglu, Y. (2019). Analysing the importance of sustainabilityoriented service quality in competition environment. *Business Strategy and the Environment*. <https://sci-hub.se/10.1002/bse.2449>
- Pérez, E. (2020). *How to develop empathy in our students?* Retrieved on May 12, 2020, from Observatory.
- Pérez, M. V., Cobo, R. C., Sáez, F. M. y Díaz, A. E. (2018). Revisión Sistemática de la Habilidad de Autocontrol del Estudiante y su Rendimiento Académico en la Vida Universitaria. *Formación universitaria*, 11(3), 49-62. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000300049>

- Rimarachín, B. (2021). *Habilidades blandas y calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ferreñafe*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69942/Rimarachin_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (2023). *Habilidades blandas y calidad del servicio de los trabajadores en una unidad de gestión educativa local de la región Piura*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106964/Rodriguez_GJW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., y Hernández-Palma, H. G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises [Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas]. *Informacion Tecnologica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S071807642020000400221>
- Sánchez, A. (2018). *Autocontrol, estrategias de afrontamiento y violencia escolar en adolescentes del distrito de cascas*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11367>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Business Support Aneth S.R.L.; 5ta ed.
- Sánchez, Reyes y Mejía. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma; 1ra. ed.
- Sevillano, K. (2022). *Habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público sede Lima-2022* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107222>
- Shanmugam, R. M. y Chandran, M. (2023). Una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los servicios de banca electrónica: un estudio con referencia a los bancos comerciales en la ciudad de Chennai. *Revista Internacional de Revisión Empresarial Profesional*, 7(3). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i3.0490>
- Smith, J. (2017). *Self-Consciousness*. Edward N. Zalta. <https://plato.stanford.edu/archives/fall2017/entries/self-conciencia>

- Sosunova, L. A., Ryabova, E. V. y Rakhmatullina, A. R. (2020). *The Impact Of Globalization On Services*. European Proceedings. <https://www.europeanproceedings.com/article/10.15405/epsbs.2020.03.194>
- Steenkamp, H., y Dhanesh, G. S. (2023). Gestión de relaciones basadas en el cuidado durante el trabajo remoto en una crisis: empatía, propósito y clima de diversidad como estrategias emergentes de mantenimiento relacional empleado-organización. *Revisión de Relaciones Públicas*, 49(4). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2023.102371>
- Tam, P. T. y Thuy, L. T. (2023). Technology affecting the service quality of comercial Banks in Vietnam. *International Journal of Professional Business Review*, 8(4). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1757>
- Terán, N. T., Gonzáles, J., Ramírez, R. y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 5(1). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Triana, G. J. C., y Gómez, Y. A. C. (2023). Motivation, loyalty, and commitment as pioneers of brand communities[La motivación, la lealtad y compromiso como precursores de las comunidades de marca]. *Revista de Comunicacion*, 22(2), 59–77. <https://doi.org/10.26441/RC22.2-2023-3185>
- USAT. (08 de enero de 2021). Gestión de la calidad del servicio: cinco dimensiones a tener en cuenta. *USAT*. <http://especializate.usat.edu.pe/blog/gestion-de-lacalidad-del-servicio-cinco-dimensiones-a-tener-en-cuenta/>
- Veliz, W. (2021). *Habilidades blandas y calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Piura*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61608/Veliz_L_WDF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, N. y Collins, N. (2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis. *INNOVA Research Journal*, 3(2), 71-82. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6324893.pdf>
- Vidal, E., Gacitúa, R., y Dieguez, M. (2020). Developing soft skills in early stages studies of software engineers[Desarrollando de habilidades blandas en

etapas tempranas en la formación de ingenieros de software]. RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao, 2020(E28), 423– 436.

Vielma, R. D. E., Segovia-Romo, A., y Pérez, J. F. L. (2022). Soft skills in customer service: Sales area in automobile dealers[Las habilidades blandas en el servicio al cliente: en el área de ventas de las concesionarias de automóviles]. *Contaduria y Administracion*, 67(2), 212–236. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3172>

World Economic Forum. (2018). América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo. A continuación, te mostramos cómo arreglarlo. *World Economic Forum*. <https://es.weforum.org/agenda/2018/03/america-latiniene-la-mayor-brecha-de-habilidades-del-mundo-a-continuacion-temostramos-como-arreglarlo/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades Blandas	Goleman (1998), define habilidades blandas, como una pieza fundamental de la inteligencia emocional que potencializa los fundamentos de la persona, convirtiéndose en las respuestas a los retos que cada individuo afronta todos los días tanto en el ámbito personal como el laboral.	Goleman (1998), define habilidades blandas, como la reacción ante estímulos externos estrechamente relacionado a la inteligencia emocional de cada ser humano, ello define el potencial de las personas para desarrollar habilidades blandas, y estas a su vez se encuentran basadas en, el auto control, conocimiento de uno mismo, motivación y habilidades sociales.	Auto control Autoconciencia Motivación Empatía Habilidades sociales	Auto regulación Manejo de conflictos Reconocimiento de valores Auto evaluación de rendimiento. Resiliencia Mentalidad de crecimiento. Apoyo emocional Comunicación efectiva Habilidad para el trabajo en equipo adaptabilidad social	Ordinal

<p>Calidad de los servicios</p>	<p>(Hernández, et al., 2017), La gestión de la calidad del servicio es la brecha en las expectativas de los usuarios (clientes) sobre el tipo de servicio que se obtendrá y cómo será éxito después de su uso.</p>	<p>Albrecht (1998), refiere que la calidad de servicio se encuentra entendida como la satisfacción de las expectativas del cliente, lo cual a su vez se encuentra subdividido en dimensiones que incluyen la tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, confiabilidad y responsabilidad</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad respuesta</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Equipos de apariencia moderna y atractiva Imagen de colaboradores Tiempo de respuesta a conflictos Rapidez de los empleados</p> <p>Credibilidad y compromiso Disponibilidad y accesibilidad</p> <p>Cumplimiento de regulaciones y estándares de seguridad Capacidad de respuesta en situaciones de emergencia.</p> <p>Escucha activa al usuario Interés por necesidades del usuario.</p>	<p>Ordinal</p>
--	--	--	--	---	----------------

Anexo 2: Cuestionario

INSTRUMENTO QUE MIDE (Habilidades Blandas)

Estimado participante:

Le invito por favor que se tome unos minutos para completar la encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de este estudio, diseñado para universidades, fue recolectar datos útiles sobre dos variables de investigación relacionadas con las habilidades blandas y la calidad del servicio para mi proyecto de investigación. Gracias por su comprensión y cooperación.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Muy satisfecho (5) – Satisfecho (4) – Neutral (3) – Insatisfecho (2) – Muy insatisfecho (1)

VARIABLES						
N°	ITEMS	Respuesta				
		1	2	3	4	5
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
	Autocontrol					
1	¿Puedo manejar críticas constructivas sin reaccionar emocionalmente de manera negativa?					
2	¿Tengo la capacidad de mantener la paciencia cuando enfrento situaciones desafiantes o conflictivas?					
3	¿Evito tomar decisiones impulsivas en el calor del momento y en su lugar, prefiero reflexionar antes de actuar?					
4	¿Tengo la habilidad de lidiar con la presión y el estrés de manera efectiva?					
	Autoconocimiento					
5	¿Puedo ponerme en el lugar de los demás y ver las cosas desde su perspectiva?					
6	¿Tengo una comprensión clara de mis valores personales y éticos?					
7	¿Puedo identificar mis debilidades y áreas de mejora sin dificultad?					
8	¿Tengo la capacidad de reflexionar sobre mis experiencias y aprender de mis errores?					
	Motivación					
9	¿Tengo un claro sentido de propósito y dirección en mi vida?					

10	¿Tengo la capacidad de mantener la motivación a largo plazo, incluso cuando los resultados no son inmediatos?					
11	¿Estoy dispuesto/a esforzarme y aprender constantemente para mejorar mis habilidades y conocimientos?					
12	¿Puedo mantener la motivación incluso en situaciones desafiantes o cuando enfrento reveses?					
	Empatía					
13	¿Me siento satisfecho/a cuando puedo hacer una diferencia positiva en la vida de los demás a través de la empatía y el apoyo?					
14	¿Puedo adaptar mi comunicación y enfoque para satisfacer las necesidades emocionales de las personas con las que interactúo?					
15	¿Tengo la capacidad de escuchar activamente a los demás sin juzgar sus emociones o puntos de vista?					
16	¿Puedo ponerme en el lugar de los demás y ver las cosas desde su perspectiva?					
	Habilidades sociales					
17	¿Me siento cómodo/a en situaciones sociales y puedo participar en eventos y reuniones con confianza?					
18	¿Estoy dispuesto/a colaborar y trabajar en equipo de manera efectiva?					
19	¿Tengo la capacidad de adaptarme a diferentes entornos sociales y culturas?					
20	¿Tengo la capacidad de leer las señales sociales y entender las emociones de los demás?					

¡Gracias por su participación!

INSTRUMENTO QUE MIDE (CALIDAD DE SERVICIO)

Estimado participante:

Le invito por favor que se tome unos minutos para completar la encuesta a continuación se observa. Cabe mencionar que la finalidad de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirá para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con las habilidades blandas y calidad de servicio. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Muy satisfecho (5) – Satisfecho (4) – Neutral (3) – Insatisfecho (2) – Muy insatisfecho (1)

VARIABLES						
N°	ITEMS	Respuesta				
		1	2	3	4	5
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
Elementos tangibles						
1	¿Cómo calificarías la apariencia visual de nuestros servicios?					
2	¿Qué opinas de la calidad de los materiales utilizados en las instalaciones para realizar nuestros servicios?					
3	¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto al diseño y presentación de nuestros servicios?					
4	¿Cómo calificarías la limpieza y el orden de nuestras instalaciones?					
Capacidad de Respuesta						
5	¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto a la rapidez de resolución de problemas o inquietudes?					
6	¿Cómo calificarías la disponibilidad y accesibilidad de nuestro servicio de atención al cliente?					
7	¿Estás satisfecho con la capacidad de nuestro personal para responder de manera eficiente a tus necesidades?					
8	¿Cómo calificarías nuestra capacidad para adaptarnos a tus necesidades cambiantes?					
Fiabilidad						
9	¿Cómo calificarías la consistencia en la calidad de nuestros servicios a lo largo del tiempo?					
10	¿Hemos cumplido con tus expectativas en cuanto a la confiabilidad de nuestros servicios?					

11	¿Cómo calificarías nuestra puntualidad en la entrega de nuestros servicios de acuerdo con lo prometido?					
12	¿Estás satisfecho con la disponibilidad de nuestros servicios según tus necesidades?					
Seguridad						
13	¿Cómo calificarías tu sensación de seguridad al utilizar nuestros servicios?					
14	¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto a la protección de tus datos personales?					
15	¿Estás satisfecho con nuestras medidas de seguridad en la prevención de accidentes o incidentes?					
16	¿Cómo calificarías nuestra capacidad para responder a situaciones de emergencia o crisis de manera efectiva?					
Empatía						
17	¿Cómo calificarías la amabilidad y la consideración de nuestro personal al interactuar contigo?					
18	¿Cómo calificarías nuestra capacidad para escuchar tus preguntas y responder de manera adecuada?					
19	¿Cómo calificarías la comunicación de nuestro personal en términos de empatía y apoyo?					
20	¿Estás satisfecho con la capacidad de nuestro personal para proporcionar respuestas compasivas en momentos de dificultad?					

¡Gracias por su participación!

Anexo 3: Asentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Asentimiento Informado

Título de la investigación: "Habilidades blandas y la calidad del servicio de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023".

Investigador (a) (es): Álvarez Palomino César Augusto

Propósito del estudio Le invitamos a participar en la investigación titulada "Habilidades blandas y la calidad del servicio de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023", cuyo objetivo es: "Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad de servicio de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023"

Esta investigación es desarrollada por estudiantes, de la Escuela de Posgrado y Programa académico Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo del campus Sede Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cómo se relaciona las habilidades blandas y la calidad de servicio de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Habilidades blandas y la calidad del servicio de los trabajadores operacionales de una empresa de aeronavegación, Callao 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y se realizará en el ambiente de sala de espera de la institución. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Álvarez Palomino César Augusto

email: elcabletero@hotmail.com y asesor Juan Marcos Vílchez Canchari

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.



Anexo 4. Ficha de Validación de Expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Habilidades blandas y Calidad del 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	POMPEYO GABRIEL ASCA AGAMA
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración
Institución donde labora:	Consultor Externo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Investigador RENACYT Código de Registro P0177979

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Habilidades blandas y Calidad de Servicio
Autor:	ALVAREZ PALOMINO CESAR AUGUSTO
Procedencia:	Cuestionario propio
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Aeronavegación

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
RELEVANCIA 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Autocontrol

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Auto regulación	1. ¿Puedo manejar críticas constructivas sin reaccionar emocionalmente de manera negativa?	4	4	4	
	2. ¿Tengo la capacidad de mantener la paciencia cuando enfrente situaciones desafiantes o conflictivas?	4	4	4	
	3. ¿Evito tomar decisiones impulsivas en el calor del momento y en su lugar, prefiero reflexionar antes de actuar?	4	4	4	

Manejo de Conflictos	4. ¿Tengo la habilidad de lidiar con la presión y el estrés de manera efectiva?	4	4	4	
----------------------	---	---	---	---	--

- **Segunda dimensión:** Autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento de valores	5. ¿Puedo ponerme en el lugar de los demás y ver las cosas desde su perspectiva?	4	4	4	
	6. ¿Tengo una comprensión clara de mis valores personales y éticos?	4	4	4	
Auto evaluación de rendimiento	7. ¿Puedo identificar mis debilidades y áreas de mejora sin dificultad?	4	4	4	
	8. ¿Tengo la capacidad de reflexionar sobre mis experiencias y aprender de mis errores?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resiliencia	9. ¿Tengo un claro sentido de propósito y dirección en mi vida?	4	4	4	
	10. ¿Tengo la capacidad de mantener la motivación a largo plazo, incluso cuando los resultados no son inmediatos?	4	4	4	
Mentalidad de crecimiento	11. ¿Estoy dispuesto/a a esforzarme y aprender constantemente para mejorar mis habilidades y	4	4	4	

	conocimientos?				
	12. ¿Puedo mantener la motivación incluso en situaciones desafiantes o cuando enfrente reveses?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo emocional	13. ¿Me siento satisfecho/a cuando puedo hacer una diferencia positiva en la vida de los demás a través de la empatía y el apoyo?	4	4	4	
Comunicación efectiva	14. ¿Puedo adaptar mi comunicación y enfoque para satisfacer las necesidades emocionales de las personas con las que interactúo?	4	4	4	
	15. ¿Tengo la capacidad de escuchar activamente a los demás sin juzgar sus emociones o puntos de vista?	4	4	4	
	16. ¿Puedo ponerme en el lugar de los demás y ver las cosas desde su perspectiva?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para el trabajo en equipo	17. ¿Me siento cómodo/a en situaciones sociales y puedo participar en eventos?	4	4	4	

	y reuniones con confianza?				
	18. ¿Estoy dispuesto/a a colaborar y trabajar en equipo de manera efectiva?	4	4	4	
Adaptabilidad social	19. ¿Tengo la capacidad de adaptarme a diferentes entornos sociales y culturas?	4	4	4	
	20. ¿Tengo la capacidad de leer las señales sociales y entender las emociones de los demás?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ASCA AGAMA POMPEYO GABRIEL

Especialidad del validador: Dr. En GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de octubre del 2023.



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Habilidades blandas y Calidad del 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	POMPEYO GABRIEL ASCA AGAMA
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración
Institución donde labora:	Consultor externo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Investigador RENACYT Código de Registro P0177979

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Calidad de Servicio
Autor:	ALVAREZ PALOMINO CESAR AUGUSTO
Procedencia:	Cuestionario propio
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Aeronavegación

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de apariencia moderna y atractiva	1. ¿Cómo calificarías la apariencia visual de nuestros servicios?	4	4	4	
	2. ¿Qué opinas de la calidad de los materiales utilizados en las instalaciones para realizar nuestros servicios?	4	4	4	
Imagen de colaboradores	3. ¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto al diseño y presentación de nuestros servicios?	4	4	4	
	4. ¿Cómo calificarías la limpieza y el orden de nuestras instalaciones?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta a conflictos	5. ¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto a la rapidez de resolución de problemas o inquietudes?	4	4	4	
	6. ¿Cómo calificarías la disponibilidad y accesibilidad de nuestro servicio de atención al cliente?	4	4	4	
Rapidez de los empleados	7. ¿Estás satisfecho con la capacidad de nuestro personal para responder de manera eficiente a tus necesidades?	4	4	4	
	8. ¿Cómo calificarías nuestra capacidad para adaptarnos a tus necesidades cambiantes?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Credibilidad y compromiso	9. ¿Cómo calificarías la consistencia en la calidad de nuestros servicios a lo largo del tiempo?	4	4	4	
Disponibilidad y accesibilidad	10. ¿Hemos cumplido con tus expectativas en cuanto a la confiabilidad de nuestros servicios?	4	4	4	
	11. ¿Cómo calificarías nuestra puntualidad en la	4	4	4	

	entrega de nuestros servicios de acuerdo con lo prometido?				
	12. ¿Estás satisfecho con la disponibilidad de nuestros servicios según tus necesidades?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de regulaciones y estándares de seguridad	13. ¿Cómo calificarías tu sensación de seguridad al utilizar nuestros servicios?	4	4	4	
Capacidad de respuesta en situaciones de emergencia.	14. ¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto a la protección de tus datos personales?	4	4	4	
	15. ¿Estás satisfecho con nuestras medidas de seguridad en la prevención de accidentes o incidentes??	4	4	4	
	16. ¿Cómo calificarías nuestra capacidad para responder a situaciones de emergencia o crisis de manera efectiva?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha activa al usuario	17. ¿Cómo calificarías la amabilidad y la consideración de nuestro personal al interactuar	4	4	4	

	contigo?				
	18. ¿Cómo calificarías nuestra capacidad para escuchar tus preguntas y responder de manera adecuada?	4	4	4	
Interés por necesidades del usuario	19. ¿Cómo calificarías la comunicación de nuestro personal en términos de empatía y apoyo?	4	4	4	
	20. ¿Estás satisfecho con la capacidad de nuestro personal para proporcionar respuestas compasivas en momentos de dificultad?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: ASCA AGAMA POMPEYO GABRIEL

Especialidad del validador: Dr. EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de octubre del 2023.



Firma del Experto validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ASCA AGAMA, POMPEYO GABRIEL DNI 25500299	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/11/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
ASCA AGAMA, POMPEYO GABRIEL DNI 25500299	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 31/05/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
ASCA AGAMA, POMPEYO GABRIEL DNI 25500299	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 28/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/07/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ASCA AGAMA, POMPEYO GABRIEL DNI 25500299	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2017 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Habilidades blandas y Calidad del 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	ROQUE JUAN ESPINOZA CASCO
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Comercial
Institución donde labora:	Docente UCV en la Sede Ate en la Unidad de Post Grado
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesor de tesis-UCV, Investigador Renacyt: P0120935

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Habilidades blandas y Calidad de Servicio
Autor:	ALVAREZ PALOMINO CESAR AUGUSTO
Procedencia:	Cuestionario propio
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Aeronavegación

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
RELEVANCIA 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Autocontrol

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Auto regulación	1. ¿Puedo manejar críticas constructivas sin reaccionar emocionalmente de manera negativa?	4	4	4	
	2. ¿Tengo la capacidad de mantener la paciencia cuando enfrente situaciones desafiantes o conflictivas?	4	4	4	
	3. ¿Evito tomar decisiones impulsivas en el calor del momento y en su lugar, prefiero reflexionar antes de actuar?	4	4	4	

Manejo de Conflictos	4. ¿Tengo la habilidad de lidiar con la presión y el estrés de manera efectiva?	4	4	4	
----------------------	---	---	---	---	--

- **Segunda dimensión:** Autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento de valores	5. ¿Puedo ponerme en el lugar de los demás y ver las cosas desde su perspectiva?	4	4	4	
	6. ¿Tengo una comprensión clara de mis valores personales y éticos?	4	4	4	
Auto evaluación de rendimiento	7. ¿Puedo identificar mis debilidades y áreas de mejora sin dificultad?	4	4	4	
	8. ¿Tengo la capacidad de reflexionar sobre mis experiencias y aprender de mis errores?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resiliencia	9. ¿Tengo un claro sentido de propósito y dirección en mi vida?	4	4	4	
Mentalidad de crecimiento	10. ¿Tengo la capacidad de mantener la motivación a largo plazo, incluso cuando los resultados no son inmediatos?	4	4	4	
	11. ¿Estoy dispuesto/a a esforzarme y aprender constantemente para mejorar mis habilidades y	4	4	4	

	conocimientos?				
	12. ¿Puedo mantener la motivación incluso en situaciones desafiantes o cuando enfrente reveses?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo emocional	13. ¿Me siento satisfecho/a cuando puedo hacer una diferencia positiva en la vida de los demás a través de la empatía y el apoyo?	4	4	4	
Comunicación efectiva	14. ¿Puedo adaptar mi comunicación y enfoque para satisfacer las necesidades emocionales de las personas con las que interactúo?	4	4	4	
	15. ¿Tengo la capacidad de escuchar activamente a los demás sin juzgar sus emociones o puntos de vista?	4	4	4	
	16. ¿Puedo ponerme en el lugar de los demás y ver las cosas desde su perspectiva?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para el trabajo en equipo	17. ¿Me siento cómodo/a en situaciones sociales y puedo participar en eventos?	4	4	4	

	y reuniones con confianza?				
	18. ¿Estoy dispuesto/a a colaborar y trabajar en equipo de manera efectiva?	4	4	4	
Adaptabilidad social	19. ¿Tengo la capacidad de adaptarme a diferentes entornos sociales y culturas?	4	4	4	
	20. ¿Tengo la capacidad de leer las señales sociales y entender las emociones de los demás?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia **SI**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN**

Especialidad del validador: **Negocios Internacionales**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de octubre del 2023.



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Habilidades blandas y Calidad del 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	ROQUE JUAN ESPINOZA CASCO
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Comercial
Institución donde labora:	Docente UCV en la Sede Ate en la Unidad de Post Grado
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesor de tesis-UCV, Investigador Renacyt: P0120935

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Calidad de Servicio
Autor:	ALVAREZ PALOMINO CESAR AUGUSTO
Procedencia:	Cuestionario propio
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Aeronavegación

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA 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 bríndes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de apariencia moderna y atractiva	1. ¿Cómo calificarías la apariencia visual de nuestros servicios?	4	4	4	
	2. ¿Qué opinas de la calidad de los materiales utilizados en las instalaciones para realizar nuestros servicios?	4	4	4	
Imagen de colaboradores	3. ¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto al diseño y presentación de nuestros servicios?	4	4	4	
	4. ¿Cómo calificarías la limpieza y el orden de nuestras instalaciones?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta a conflictos	5. ¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto a la rapidez de resolución de problemas o inquietudes?	4	4	4	
	6. ¿Cómo calificarías la disponibilidad y accesibilidad de nuestro servicio de atención al cliente?	4	4	4	
Rapidez de los empleados	7. ¿Estás satisfecho con la capacidad de nuestro personal para responder de manera eficiente a tus necesidades?	4	4	4	
	8. ¿Cómo calificarías nuestra capacidad para adaptarnos a tus necesidades cambiantes?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Credibilidad y compromiso	9. ¿Cómo calificarías la consistencia en la calidad de nuestros servicios a lo largo del tiempo?	4	4	4	
Disponibilidad y accesibilidad	10. ¿Hemos cumplido con tus expectativas en cuanto a la confiabilidad de nuestros servicios?	4	4	4	
	11. ¿Cómo calificarías nuestra puntualidad en la	4	4	4	

	entrega de nuestros servicios de acuerdo con lo prometido?				
	12. ¿Estás satisfecho con la disponibilidad de nuestros servicios según tus necesidades?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de regulaciones y estándares de seguridad Capacidad de respuesta en situaciones de emergencia.	13. ¿Cómo calificarías tu sensación de seguridad al utilizar nuestros servicios?	4	4	4	
	14. ¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto a la protección de tus datos personales?	4	4	4	
	15. ¿Estás satisfecho con nuestras medidas de seguridad en la prevención de accidentes o incidentes??	4	4	4	
	16. ¿Cómo calificarías nuestra capacidad para responder a situaciones de emergencia o crisis de manera efectiva?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha activa al usuario	17. ¿Cómo calificarías la amabilidad y la consideración de nuestro personal al interactuar	4	4	4	

	contigo?				
	18. ¿Cómo calificarías nuestra capacidad para escuchar tus preguntas y responder de manera adecuada?	4	4	4	
Interés por necesidades del usuario	19. ¿Cómo calificarías la comunicación de nuestro personal en términos de empatía y apoyo?	4	4	4	
	20. ¿Estás satisfecho con la capacidad de nuestro personal para proporcionar respuestas compasivas en momentos de dificultad?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

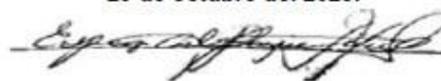
Apellidos y nombres del juez validador: ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN

Especialidad del validador: Negocios Internacionales

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de octubre del 2023.



Firma del Experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ESPINOZA CASCO, ROQUE JUAN DNI 07766626	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 01/09/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
ESPINOZA CASCO, ROQUE JUAN DNI 07766626	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/03/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
ESPINOZA CASCO, ROQUE JUAN DNI 07766626	BACHILLER EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 04/09/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C. <i>PERU</i>
ESPINOZA CASCO, ROQUE JUAN DNI 07766626	LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 19/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C. <i>PERU</i>
ESPINOZA CASCO, ROQUE JUAN DNI 07766626	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2017 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
ESPINOZA CASCO, ROQUE JUAN DNI 07766626	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE ENTIDADES SOCIALES Y SOLIDARIAS (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 05/03/2021 TIPO: <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 08/09/2021 Modalidad de estudios: Semi Presencial Duración de estudios: 1 Año 4 Meses	UNIVERSITAT ABAT OLIBA CEU <i>ESPAÑA</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Habilidades blandas y Calidad del 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	JOSE ADRIAN NUÑEZ HUERTA
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Oficina de Tecnología de la Información – Unidad de Gobierno de Tecnologías de la Información
Institución donde labora:	Administrador en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Habilidades blandas y Calidad de Servicio
Autor:	ALVAREZ PALOMINO CESAR AUGUSTO
Procedencia:	Cuestionario propio
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos

relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
RELEVANCIA 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 bríndes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Autocontrol

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Auto regulación	1. ¿Puedo manejar críticas constructivas sin reaccionar emocionalmente de manera negativa?	4	4	4	
	2. ¿Tengo la capacidad de mantener la paciencia cuando enfrente situaciones desafiantes o conflictivas?	4	4	4	
	3. ¿Evito tomar decisiones impulsivas en el calor del momento y en su lugar, prefiero reflexionar antes de actuar?	4	4	4	

Manejo de Conflictos	4. ¿Tengo la habilidad de lidiar con la presión y el estrés de manera efectiva?	4	4	4	
----------------------	---	---	---	---	--

- **Segunda dimensión: Autoconocimiento**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento de valores	5. ¿Puedo ponerme en el lugar de los demás y ver las cosas desde su perspectiva?	4	4	4	
	6. ¿Tengo una comprensión clara de mis valores personales y éticos?	4	4	4	
Auto evaluación de rendimiento	7. ¿Puedo identificar mis debilidades y áreas de mejora sin dificultad?	4	4	4	
	8. ¿Tengo la capacidad de reflexionar sobre mis experiencias y aprender de mis errores?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Motivación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resiliencia	9. ¿Tengo un claro sentido de propósito y dirección en mi vida?	4	4	4	
Mentalidad de crecimiento	10. ¿Tengo la capacidad de mantener la motivación a largo plazo, incluso cuando los resultados no son inmediatos?	4	4	4	
	11. ¿Estoy dispuesto/a a esforzarme y aprender constantemente para mejorar mis habilidades y	4	4	4	

	conocimientos?				
	12. ¿Puedo mantener la motivación incluso en situaciones desafiantes o cuando enfrente reveses?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo emocional	13. ¿Me siento satisfecho/a cuando puedo hacer una diferencia positiva en la vida de los demás a través de la empatía y el apoyo?	4	4	4	
Comunicación efectiva	14. ¿Puedo adaptar mi comunicación y enfoque para satisfacer las necesidades emocionales de las personas con las que interactúo?	4	4	4	
	15. ¿Tengo la capacidad de escuchar activamente a los demás sin juzgar sus emociones o puntos de vista?	4	4	4	
	16. ¿Puedo ponerme en el lugar de los demás y ver las cosas desde su perspectiva?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para el trabajo en equipo	17. ¿Me siento cómodo/a en situaciones sociales y puedo participar en eventos?	4	4	4	

	y reuniones con confianza?				
	18. ¿Estoy dispuesto/a a colaborar y trabajar en equipo de manera efectiva?	4	4	4	
Adaptabilidad social	19. ¿Tengo la capacidad de adaptarme a diferentes entornos sociales y culturas?	4	4	4	
	20. ¿Tengo la capacidad de leer las señales sociales y entender las emociones de los demás?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: NUÑEZ HUERTA JOSE ADRIAN

Especialidad del validador: **MBA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**
Dr. En GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

27 de octubre del 2023.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Habilidades blandas y Calidad del 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	JOSE ADRIAN NUÑEZ HUERTA
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Oficina de Tecnología de la Información – Unidad de Gobierno de Tecnologías de la Información
Institución donde labora:	Administrador en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Calidad de Servicio
Autor:	ALVAREZ PALOMINO CESAR AUGUSTO
Procedencia:	Cuestionario propio
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Aeronavegación

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de apariencia moderna y atractiva	1. ¿Cómo calificarías la apariencia visual de nuestros servicios?	4	4	4	
	2. ¿Qué opinas de la calidad de los materiales utilizados en las instalaciones para realizar nuestros servicios?	4	4	4	
Imagen de colaboradores	3. ¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto al diseño y presentación de nuestros servicios?	4	4	4	
	4. ¿Cómo calificarías la limpieza y el orden de nuestras instalaciones?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Capacidad de Respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta a conflictos	5. ¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto a la rapidez de resolución de problemas o inquietudes?	4	4	4	
	6. ¿Cómo calificarías la disponibilidad y accesibilidad de nuestro servicio de atención al cliente?	4	4	4	
Rapidez de los empleados	7. ¿Estás satisfecho con la capacidad de nuestro personal para responder de manera eficiente a tus necesidades?	4	4	4	
	8. ¿Cómo calificarías nuestra capacidad para adaptarnos a tus necesidades cambiantes?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Credibilidad y compromiso	9. ¿Cómo calificarías la consistencia en la calidad de nuestros servicios a lo largo del tiempo?	4	4	4	
Disponibilidad y accesibilidad	10. ¿Hemos cumplido con tus expectativas en cuanto a la confiabilidad de nuestros servicios?	4	4	4	
	11. ¿Cómo calificarías nuestra puntualidad en la	4	4	4	

	entrega de nuestros servicios de acuerdo con lo prometido?				
	12. ¿Estás satisfecho con la disponibilidad de nuestros servicios según tus necesidades?	4	4	4	

• **Cuarta dimensión:** Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de regulaciones y estándares de seguridad Capacidad de respuesta en situaciones de emergencia.	13. ¿Cómo calificarías tu sensación de seguridad al utilizar nuestros servicios?	4	4	4	
	14. ¿Estamos cumpliendo con tus expectativas en cuanto a la protección de tus datos personales?	4	4	4	
	15. ¿Estás satisfecho con nuestras medidas de seguridad en la prevención de accidentes o incidentes??	4	4	4	
	16. ¿Cómo calificarías nuestra capacidad para responder a situaciones de emergencia o crisis de manera efectiva?	4	4	4	

• **Quinta dimensión:** Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha activa al usuario	17. ¿Cómo calificarías la amabilidad y la consideración de nuestro personal al interactuar	4	4	4	

	contigo?				
	18. ¿Cómo calificarías nuestra capacidad para escuchar tus preguntas y responder de manera adecuada?	4	4	4	
Interés por necesidades del usuario	19. ¿Cómo calificarías la comunicación de nuestro personal en términos de empatía y apoyo?	4	4	4	
	20. ¿Estás satisfecho con la capacidad de nuestro personal para proporcionar respuestas compasivas en momentos de dificultad?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir] No aplicable]

Apellidos y nombres del juez validador: NUÑEZ HUERTA JOSE ADRIAN

Especialidad del validador: MBA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
Dr. EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

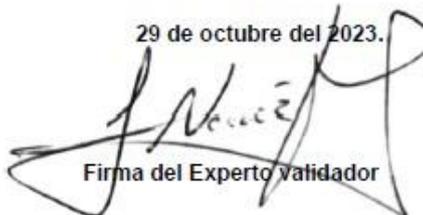
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de octubre del 2023.



Firma del Experto validador


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
NUÑEZ HUERTA, JOSE ADRIAN DNI 10194217	LICENCIADO EN GESTION, CON MENCIÓN EN GESTION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 03/05/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
NUÑEZ HUERTA, JOSE ADRIAN DNI 10194217	BACHILLER EN GESTION GESTION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 14/12/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
NUÑEZ HUERTA, JOSE ADRIAN DNI 10194217	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 10/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/01/2015 Fecha egreso: 30/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
NUÑEZ HUERTA, JOSE ADRIAN DNI 10194217	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 22/02/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/04/2017 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 5: Print de Turnitin

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Habilidades blandas y la calidad del servicio de los
trabajadores operacionales de una empresa de
aeronavegación, Callao 2023

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

AUTOR:
Álvarez Palomino César Augusto (orcid.org/0000-0001-5065-0827)

ASESOR:
Dr. Juan Marcos Vilchez Canchari (orcid.org/0000-0002-7758-7589)
Mag. Alberca Teves, Gustavo Javier (orcid.org/0000-0002-4872-6105)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	7 %	>
2	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	4 %	>
3	repositorio.autonoma.e...	Fuente de Internet	1 %	>
4	hdl.handle.net	Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.uladech.ed...	Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.usanpedro...	Fuente de Internet	1 %	>
7	Entregado a University ...		<1 %	>

Página: 1 de 45 Número de palabras: 11938 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 6: Confiabilidad y fiabilidad de la variable

Confiabilidad de la Variable: Habilidades blandas

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	126	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	126	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	126

Confiabilidad de la Variable: Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	126	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	126	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	126

Anexo 7 Cálculo de la muestra

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

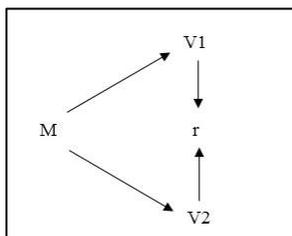
N: Tamaño de la población = 187

Z²: Intervalo de confianza = 1.96

P: Probabilidad a favor = 0.5 Q: Probabilidad en contra = 0.5 d:

Error de estimación = 0.05 n: Muestra = 126

Figura 1 *Diseño de investigación*



Donde:

M → Muestra

V1 → Calidad del Servicio **V2** → Habilidades Blandas **r** → Representa la relación entre V1 y V2

Anexo 50: Validación de expertos

Grado académico	Apellidos y nombres	Resultado de la aplicabilidad
Doctor	Asca Agama, Pompeyo Gabriel	Aplicable
Doctor	Espinoza Casco, Roque Juan	Aplicable
Doctor	Núñez Huerta, Jose Adrian	Aplicable