



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Habilidades blandas y la calidad de servicio de los colaboradores
en una entidad financiera transnacional en Trujillo en el 2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración

AUTORES:

Benites Ruiz, Joel Harry (ORCID: 0000-0002-3705-1675)

De la Cruz Altuna, Pierina Liseth (ORCID: 0000-0002-0251-0069)

Quispe Moreno, Lucianita Pamela (ORCID: 0000-0002-2305-3231)

Sánchez Morales, Suniko Etzabel Kiara (ORCID: 0000-0002-4349-8481)

ASESOR:

Mg. Soto Abanto, Segundo Eloy (ORCID: 0000-0003-1004-5520)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por sobre todas las cosas, quien nos reconforta en los momentos más difíciles y da fuerzas para continuar en la lucha de alcanzar nuestros objetivos.

A nuestros padres e hijos quienes son los pilares fundamentales en nuestras vidas, quienes con su apoyo y comprensión nos impulsan a esforzarnos cada día.

Es muy grato dedicarles el presente trabajo de investigación a ellos, fruto de nuestro esfuerzo y dedicación.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por acogernos y permitirnos con cada experiencia curricular crecer profesionalmente, así mismo a nuestros docentes que con sus enseñanzas logramos nutrirnos de conocimientos y aplicarlo en nuestra vida profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES	20
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	28

Índice de tablas

Tabla 1 Alfas de Cronbach por instrumento utilizado	11
Tabla 2 Relación existente entre la integridad y la calidad de servicio.....	13
Tabla 3 Relación existente entre la comunicación y la calidad de servicio	13
Tabla 4 Relación existente entre la cortesía y la calidad de servicio.....	14
Tabla 5 Relación existente entre la responsabilidad y la calidad de servicio	14
Tabla 6 Relación existente entre la actitud positiva y la calidad de servicio.....	15
Tabla 7 Relación existente entre las habilidades blandas y la calidad de servicio	16
Tabla 8 Matriz de operacionalización de habilidades blandas	28
Tabla 9 Matriz de operacionalización calidad de servicio.....	29
Tabla 10 Análisis de la normalidad.....	32

Resumen

En el presente trabajo de investigación buscó conocer la relación de las variables las habilidades blandas y la calidad de servicio brindada por los colaboradores de una entidad financiera. 2019, la investigación es no experimental – correlacional – de corte transversal con un enfoque cuantitativo aplicado a una población de 49 clientes considerando los criterios de inclusión y exclusión. Asimismo, el instrumento usado fue el cuestionario el cual permitió conocer la percepción que tienen los clientes sobre las habilidades blandas y la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la entidad financiera. Se hizo uso de Microsoft Excel para procesar la información, también se obtuvo resultados estadísticos mediante el programa SPSS que permitieron determinar la relación entre ambas variables y midió la fiabilidad de las variables hallando 0,850 para el instrumento de habilidades blandas y 0,931 para el instrumento de calidad de servicio. Se concluyó que, si existe relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad de servicio de acuerdo al valor obtenido en el nivel de significancia de 0.01, obteniendo un Rho de Spearman de 0.478 siendo una relación positiva media entre ambas variables.

Palabras clave: Habilidad, servicios, banco.

Abstract

In the present research work, he sought to know the relationship of the variables soft skills and the quality of service provided by the collaborators of a financial institution. 2019, the research is non-experimental - correlational - cross-sectional with a quantitative approach applied to a population of 49 clients considering the inclusion and exclusion criteria. Likewise, the instrument used was the questionnaire which allowed us to know the perception that clients have about soft skills and the quality of service provided by the collaborators of the financial institution. Microsoft Excel was used to process the information, statistical results were also obtained through the SPSS program that allowed determining the relationship between both variables and measuring the reliability of the variables, finding 0.850 for the soft skills instrument and 0.931 for the quality instrument. of service. It was concluded that, if there is a significant relationship between soft skills and quality of service according to the value obtained at the significance level of 0.01, obtaining a Spearman Rho of 0.478 being a positive average relationship between both variables.

Keywords: Skill, services, bank.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las habilidades blandas como la inteligencia emocional, la capacidad para la resolución de conflictos, la empatía, tolerancia a la presión y el espíritu de servicio son habilidades que un individuo debe poseer para reaccionar con los demás, ser más competitivos y ejercer sus actividades de manera eficiente, sea socialmente o en el campo laboral, manejar este tipo de habilidades son muy apreciadas y esenciales para las organizaciones, puesto que buscan personas capaces de adoptar actitudes proactivas con el fin de socializar e interactuar de manera eficiente y positiva con los clientes (Guerra, 2019). Las organizaciones buscan que a través de la calidad se mide la satisfacción del cliente y el cliente encuentre concordancia entre la expectativa y el servicio brindado (Landman et al., 2015)

Internacionalmente, las empresas dan gran importancia a brindar un buen servicio de calidad al cliente y de promover las capacitaciones que deben tener los colaboradores; cabe resaltar que las capacitaciones ayudan a los colaboradores como conducir las tareas en equipo, a resolver incertidumbres, a gestionar tiempos, desechar estrés, entre otros, permitiendo cumplir con los objetivos y sobre a lograr dar un buen trato a las personas, brindando un alto servicio de calidad (Yépez & Cabrera, 2016). Tito y Serrano (2016), indican que los negociantes en la actualidad, tienen conocimiento que las habilidades blandas en un profesional o colaborador es considerado una ventaja competitiva en las organizaciones, es por ello que se les enseña ese tipo de habilidades, porque todo aquel que tenga una preparación o aprendizaje técnica y sobre todo intelectual, es un requisito importante y facilitador para contratar a un empleador en esta era, conllevando a que este tenga un ambiente bueno en el trabajo (Espinoza & Gallegos, 2020).

El Perú, sigue siendo atractivo para las inversiones extranjeras, al contar con estabilidad económica muchos bancos ven un mercado potencial y en pleno desarrollo. Hoy en día existen más de 16 entidades bancarias. La competitividad es muy fuerte en ese sector del sistema financiero peruano, por lo cual las entidades se enfocan en desarrollar las habilidades de los colaboradores en donde le permite ser un colaborador eficiente y eficaz logrando un alto grado de servicio de calidad percibida por el cliente. Por ello buscan conocer siempre la valoración

de calidad de servicio que se está prestando y sumergirse en un desarrollo de mejora continua, que permita hallar formas de trabajar de manera más adecuada y acordes con los tiempos en el proceso del producto o servicio (Tello et al., 2017).

En la región de la Libertad, las entidades bancarias que brindan diferentes servicios a personas naturales y jurídicas, saben que la conservación de los clientes radica en brindar una atención más fresca, empática y servicial. Estas organizaciones no solo ofrecen productos financieros si no también brindan un servicio durante la venta del producto financiero. Desde el momento que el cliente ingresa, se desplaza, es atendido y se retira del banco ya está pasando por un proceso de atención al cliente, mientras tanto la atención ya fue percibida y calificada por el cliente, quien pudo haberla considerado como buena o mala.

La entidad financiera transnacional en estudio, cuenta con una sede principal ubicada en el distrito de Trujillo, donde están instaladas todas las áreas y dos agencias más, donde solo funcionan las áreas de operaciones y plataforma. Los clientes interactúan más con las últimas dos áreas mencionadas, siendo en muchas ocasiones los únicos representantes de la organización que se relacionan directamente con el cliente. Estas áreas cuentan con un promedio de 25 personas a disposición del usuario. Renovar la calidad de servicio es una de las prioridades de la organización y la organización está tomando medidas para optimizar los procesos de atención al cliente a fin de conocer los motivos que conllevan a un cliente generar un reclamo; se están realizando encuestas telefónicas y de manera trimestral envían los resultados para ser analizados, discutidos y proponer opciones de mejora en coordinación con los encargados del área de atención al cliente.

La presión del trabajo, las actividades del día a día, el estrés laboral, la carga laboral, mal reclutamiento de personal o la ausencia de las capacidades blandas son elementos posiblemente causantes que no permita cumplir con las funciones en el área de atención al cliente y a su vez, generar que el cliente esté insatisfecho con el servicio. Las habilidades blandas contribuyen al éxito en la vida profesional, no basta con ofrecer un buen producto, los esfuerzos que haga la organización en conjunto será percibida por el cliente (Cimatti, 2016).

Un servicio de calidad permitirá que los clientes estén satisfechos y sean leales a la empresa. Si por el contrario la calidad de servicio es deplorable esto podría generar, pérdida de clientes potenciales y no cumpla con sus objetivos. Por

otro lado, estas habilidades no son únicamente para el logro exitoso laboral, sino también para lograr felicidad en la vida, ya que al saber y llevar las cosas de manera efectiva demostrando que su desempeño en la organización es de calidad (Fernández et al., 2019).

De acuerdo a lo descrito, se planteó como problemática de la investigación: ¿cuál es la relación entre la calidad de servicio y las habilidades blandas de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo, 2019? y de forma específica: ¿cuál es la relación entre la integridad y la calidad de servicio?, ¿cuál es la relación de la comunicación asertiva y la calidad de servicio?, ¿cuál es la relación entre la cortesía y la calidad de servicio?, ¿cuál es la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio? y ¿cuál es la relación entre la actitud positiva y la calidad de servicio?.

La investigación se justificó según *conveniencia* porque con los resultados obtenidos, la financiera obtuvo un diagnóstico sobre el desarrollo de las habilidades blandas que más tarde podrá tomar decisiones importantes para su operatividad. Tendrá una *relevancia social* porque dado a los resultados, se podrá fortalecer a colaboradores en cuanto a sus habilidades blandas, a fin de hacerlos más competitivos y brindar un servicio de calidad a los miles de personas que realizan operaciones en dicha entidad financiera. *Metodológicamente* se justificó porque se desarrollaron instrumentos para la recolección de datos, procesados estadísticamente y discutidos, a fin de que puedan ser utilizados por otros investigadores y se pueda estudiar las variables abordadas en la presente.

Como objetivo principal se estableció: determinar si las habilidades blandas se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo, 2019; y en cuanto a los objetivos específicos: identificar la relación existente entre la integridad y la calidad de servicio; determinar la relación entre la comunicación asertiva y la calidad de servicio, identificar la relación entre la cortesía y la calidad de servicio; determinar la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio; y determinar la relación entre la actitud positiva y la calidad de servicio.

Como hipótesis de investigación se formuló que las habilidades blandas presentan una relación significativa con la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la entidad financiera transnacional ubicada en Trujillo en el 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Para profundizar en las variables: calidad de servicio y habilidades blandas, se procedió a revisar información de distintos repositorios de revistas científicas y universidades del ámbito internacional y nacional; encontrando a:

Escamilla y Segovia (2020), en su investigación cuantitativa y alcance explicativo hallaron la relación significativa entre las habilidades blandas y el servicio al cliente en el sector automotriz de la ciudad de México, concluyendo que el comportamiento de los asesores en el área de ventas, la hospitalidad y la comunicación efectiva incide positivamente en el servicio al cliente.

Granda (2018), Este autor realizó el tipo de investigación cuantitativa, su población son las empresas que comercializan electrodomésticos en Ecuador y tiene como objetivo dar a conocer el uso de las habilidades no cognitivas en el proceso de atención al cliente, a su vez reconocerla como generadora de ventaja competitiva. Se aplicó como instrumento *Modelo Servqual*. Se concluyó que dichas habilidades pueden llegar a convertirse en una ventaja competitiva, siempre y cuando éstas sean aplicadas y valoradas en la organización.

Brida et al. (2016) realizaron una investigación en Chile en los diferentes servicios del aeropuerto donde aplicaron encuestas y observaron el impacto importante que tiene la percepción de calidad en los clientes; además, en sus resultados, los clientes consideraron que la comunicación mediante tecnología o interacción genuina con ellos es muy importante en el servicio que se les está brindando.

Farooq et al. (2018) realizaron una investigación donde emplearon un método de muestreo de conveniencia en el sector de aerolíneas, en donde hallaron que la empatía percibida por los clientes tiene un efecto significativo en la satisfacción de pasajeros, la buena voluntad, el trato cálido y la predisposición de solucionar problemas del personal, hace que el cliente tenga una experiencia muy buena.

Astochado (2019), quien tuvo como objetivo encontrar la relación entre las variables de estudio: habilidades blandas y la calidad de atención en la ciudad de Bagua - Hospital de apoyo II. Usó un tipo de investigación no experimental, correlacional considerando una población de 230 personas (personal administrativo

y asistencial). Concluyeron que si existe relación entre las variables de estudio y las dimensiones de las habilidades blandas que más predomina es la comunicación y la eficacia.

Mozombite (2016), El tipo de investigación utilizada en esta investigación fue de enfoque mixto, la población La población que permitió calificar el desempeño laboral fueron los trabajadores del Banco de Crédito y para evaluar Calidad de servicio se consideró los usuarios que visitan al Banco de Crédito en Pucallpa. Su objetivo es calificar la dependencia existente entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del Banco de Crédito del Perú, ciudad de Pucallpa en el año 2016, como resultado se obtuvo que si existe dependencia.

Bejarano (2019), El tipo de investigación realizado es cualitativo y cuantitativo, considerando como población a 25 trabajadores y 25 usuarios. Su objetivo es demostrar que entrenar las habilidades bandas o capacidades no cognitivas ayudan a mejorar la calidad del servicio, utilizando como instrumento el cuestionario y como conclusión se obtuvo que efectivamente si los colaboradores entrenan las habilidades blandas, mejorará la calidad del servicio en los Hostales de 1 y 2 estrellas de Cayhuayna del Distrito de Pillco Marca en el año 2019.

Saquicoray y López (2014), se utilizó el enfoque cuantitativo, se obtuvo el tamaño de muestra aleatoria de 400 clientes y se aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que existe relación entre la calidad del servicio y la lealtad en la compra, afirmando que brindar un servicio de calidad repercute en el deseo voluntario del cliente en volver a repetir la acción.

Silvestre (2019), en su investigación de enfoque mixto, consideró como población a los colaboradores de la Financiera CrediScotia. Como objetivo tuvo demostrar el valor que tienen las competencias blandas hoy en día, y cómo interviene de manera asertiva en el desempeño laboral. El resultado obtenido fue que las habilidades blandas influyen positivamente en el desempeño laboral.

Así mismo, se encontró a expertos en las variables de interés que se abordan en la presente investigación, tal es el caso de Hoffman et al. (2017), quien precisó que la calidad de un servicio o un producto se basa en el nivel de satisfacción o insatisfacción que tiene el cliente y está basado en las características que este producto o servicio ofrece. La organización debe anticiparse en conocer las necesidades que el cliente tendrá en un futuro porque el cliente ahora es muy

cambiante, lo que compra hoy ya no comprará mañana, es por eso que el cliente genera expectativas que en muchos casos la organización no logra alcanzar. Alonso (2017) De este aporte, también se encontró a Lovelock y Wirtz (2015), quienes indicaron que la calidad de servicio es el grado del servicio que está satisfaciendo al individuo al cubrir de forma óptima sus necesidades, deseos y expectativas.

Así mismo, Defeo (2010), aseveró que un servicio de calidad y la satisfacción del cliente no es lo mismo, de alguna manera están muy relacionados, de tal forma que una conduce a la otra. Siendo la primera una respuesta generada a largo plazo y la segunda a corto plazo. Calidad del servicio engloba un conjunto de procesos que mediante evaluaciones se definen resultados a largo plazo, por otro lado, la satisfacción del cliente es una respuesta inmediata a un servicio concluido. La calidad del servicio brindado está sujeto a la experiencia del cliente quién determina si lo percibido tiene concordancia con lo vivido (Villalva, 2013).

Dentro de la organización la calidad debe ser considerada en áreas importantes como intención estratégica, atención al cliente, área de diseño, estructura organizacional y operaciones y en cada una de ellas se debe supervisar sus subprocesos. Estas deben ser medibles para mejorar continuamente (Mallar, 2010). De esta manera las organizaciones lograrán no solo la satisfacción del cliente si no también establecer un servicio de calidad para sus clientes y futuros clientes (Juran et al., 1998). Por su parte, Lovelock (2013), define que un servicio de calidad resulta más difícil que definir la calidad de un producto puesto que se consideran otros factores para evaluarla. Lograr que una empresa fidelice a sus clientes podría considerarse como uno de ellos y eso significa estar cumpliendo con los estándares de calidad requeridos tales como el desempeño de la empresa y su competencia. Si bien, no es lo mismo la calidad de un producto y de un servicio, el fin cada día es mejorar el servicio.

En cuanto a las competencias blandas, Goleman (2013), señala que engloba a un conjunto de habilidades propias de la personalidad de un colaborador que se reflejan en situaciones específicas durante su jornada laboral y que lo diferencia de otros colaboradores. Esta conducta le permite saber cómo afrontar ciertas situaciones, interactuar, relacionarse en el campo laboral y en nuestra vida diaria nos ayuda a interpretar y saber responder ante las conductas de los demás.

Por otro lado, Bassi (2012), considera que estas habilidades se forman desde nuestra infancia, durante nuestro crecimiento y desarrollo como persona, va formando una conducta que podría convertirse en una capacidad potencial. Las habilidades socioemocionales son altamente valoradas por los empleadores y por eso es de esperarse que tengan alguna relación con la productividad laboral (Hernández, 2019).

A diferencia de las habilidades cognitivas, las habilidades blandas o habilidades socioemocionales se define como el comportamiento, las conductas que va a ayudar a las personas a identificar y manejar sus propias emociones y las de los demás; señalando por ejemplo la habilidad para trabajar en grupo y resolver problemas en conjunto (Gómez, 2019). Por su parte Ortega (2016), indica que el ser humano posee ciertas capacidades tales como el saber interactuar con los demás y consigo mismo, controlar sus emociones, tomar decisiones, entre otros que determinan su actitud frente al medio en que se desenvuelve. El individuo que sabe cómo dirigir estas situaciones adversas ha desarrollado sus habilidades blandas (Guerra, 2019).

En otras definiciones, Heckman y Kautz (2014), mencionan que los atributos, destrezas, y prácticas están asociadas a la personalidad y hace que un colaborador desempeñe sus funciones superando las expectativas del empleador. A su vez, estas no pueden desconectarse de las habilidades duras o llamadas también capacidades no cognitivas. Un profesional que tenga las competencias blandas será lo que haga a un colaborador diferente. La empatía es la facultad que tiene una persona para entender aquellas necesidades que tiene otra persona, a su vez saber cómo afrontar estas situaciones.

Cinque (2015) indicó que las habilidades blandas permiten adaptarse a las personas y comportarse de forma positiva, ya que este escenario busca profesionales o colaboradores capaces de producir soluciones y aceptar nuevos retos. Las habilidades blandas es un tema beneficioso en el currículo de una persona a nivel local y global; en estos tiempos esta la obligación de evolucionar el capital humano de calidad, dispuesto a acoplarse a un mercado laboral riguroso y cambiante (Vera, 2016).

Entre las dimensiones de la variable calidad de servicio propuestas por los autores Clemenza et al. (2010), se tiene: *la dimensión de tangibles*, la apariencia

que proyecta el empleado es considerado como una estrategia lo cual será apreciado por el cliente al momento de evaluar la calidad; *la dimensión de la confiabilidad*, es la capacidad de cumplir con la entrega de servicio en el tiempo y plazo establecido, cumpliendo y respetando los procesos de manera correcta; *La dimensión de capacidad de respuesta*, es la disposición que tiene un colaborador para que la atención sea rápida y oportuna según lo solicitado por el cliente. Así mismo, *la dimensión de seguridad*: en esta dimensión el cliente confía en el profesionalismo del trabajador y tiene la seguridad de que sus problemas serán resueltos; *la dimensión de empatía*: se define como la habilidad de percibir, compartir, reconocer las necesidades y sentimientos de los clientes. Además de ser amables, carismáticos y solidarios.

Por otro lado, tenemos también las dimensiones de las habilidades blandas tales como la integridad, comunicación, cortesía, responsabilidad y actitud positiva (Robles, 2012). *La dimensión de integridad*, refiere a una característica del comportamiento concordante con un marco ético y valórico capaz de generar credibilidad y confianza (Rosas, 2016); *la dimensión de la comunicación asertiva* logra mayor nivel de conexión emocional entre colaborador y cliente, de esta manera ambos podrán expresarse con mayor facilidad y a su vez el colaborador podrá desenvolverse más al momento de persuadir al cliente en la obtención de un producto financiero (Balart, 2013); *la dimensión de la cortesía* se define como el nivel de amabilidad en la atención que brinda el colaborador y el respeto que muestra este por el cliente (Zeithaml, 2013). En cuanto a *la dimensión de la responsabilidad*, el autor indica que los colaboradores direccionan un equipo de trabajo, tomando decisiones oportunas buscando el máximo beneficio de las oportunidades del entorno. (Gamarra, 2020); *la dimensión de la actitud positiva* es la manera más adecuada de interactuar con las personas donde permite crear adecuadamente ambientes oportunos (Gamarra, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

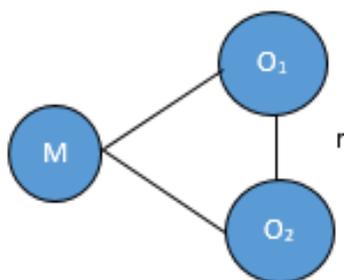
Tipo de investigación

Es de tipo aplicada, debido que se analizó un problema en el sector financiero utilizando aportes teóricos de autores que han examinado el tema anteriormente.

Diseño de investigación

En el trabajo de estudio se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo con diseño no experimental de tipo transversal, y un alcance correlacional, debido que no hubo manipulación de variables y se basó en la observación del problema, y correlacional porque buscó medir dos variables cuantificables y su grado de relación (Hernández y Mendoza, 2018).

Se representa de la siguiente manera:



Dónde:

M: Es una entidad financiera transnacional en la Ciudad de Trujillo, en el año 2019.

O₁: Calidad de servicio

O₂: Habilidades blandas

r : Relación

3.2. Variables y operacionalización

Calidad de Servicio:

Un servicio de calidad o un producto de calidad se basa en el nivel de satisfacción o insatisfacción que tiene el usuario, enfocándose en las características que este producto o servicio ofrece (Hoffman, et al 2017).

Habilidades Blandas:

Las competencias blandas engloban a un conjunto de habilidades propias de la personalidad de un colaborador que se reflejan en situaciones específicas durante su jornada laboral y que lo diferencia de otros colaboradores. Estas conductas le permiten saber cómo afrontar ciertas situaciones, interactuar, relacionarse en el campo laboral y en nuestra vida diaria nos ayuda a interpretar y saber responder ante las conductas de los demás (Goleman, 2013).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Está conformada por 49 clientes que fueron atendidos en el área de plataforma de la entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo.

Criterios de inclusión

Clientes que fueron atendidos en el área de plataforma, que contaron con más de 6 meses de antigüedad como clientes y tuvieron más de 2 productos financieros vigentes.

Criterios de exclusión

Personas que solo buscaron información de los productos financieros y aquellos que no aceptaron participar de la presente investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la encuesta, para la cual se analizaron los indicadores a fin de determinar el comportamiento de cada variable en la entidad financiera de estudio, en cuanto al instrumento se utilizó el cuestionario y consta de 18 preguntas usando escala de Likert.

Confiabilidad

Así mismo se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, a fin de medir la consistencia interna de cada uno de los instrumentos (Matas, 2018). Haciendo uso del software estadístico SPSS, se obtuvo que:

Tabla 1

Alfas de Cronbach por instrumento utilizado

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Instrumento para medir la calidad de servicio.	0,850	Bueno
Instrumento para medir las habilidades blandas.	0,931	Excelente

Nota: Se ha considerado una muestra (piloto) de 20 clientes.

De la primera variable se alcanzó un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,850$, lo que significó que el instrumento presenta una consistencia interna buena según los criterios de George y Mallery (2003). Para el caso de la segunda variable se alcanzó un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,931$, lo que significó que el instrumento presenta una consistencia interna excelente.

3.5. Procedimientos

La investigación fue realizada con el permiso de la empresa, se hizo la prueba piloto donde se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos, posteriormente se procedió a aplicar los instrumentos de recolección de datos a la muestra elegida, tras recopilación de la información, los datos fueron analizados estadísticamente, haciendo uso de herramientas estadísticas, los resultados permitieron obtener las conclusiones y fueron discutidos con los antecedentes y teorías relacionadas.

3.6. Método de análisis de datos

La información de ambas variables de estudio se analizó con herramientas estadísticas inferenciales. El análisis inferencial, se aplicó la prueba de normalidad, para determinar la presencia de normalidad o distribución gaussiana en las

variables en estudio. Se aplicó la prueba de correlación de Spearman debido a la no normalidad de los datos, esta prueba consideró un nivel de significancia del 5%. A fin de obtener resultados precisos, se procedió a utilizar el software estadístico SPSS y hojas de cálculo de Microsoft Excel.

3.7. Aspectos éticos

En este trabajo de investigación, se extrajo información de fuentes confiables sobre antecedentes y enunciados en el marco conceptual, así mismo, se respetó a los autores que con su aporte ayudaron indirectamente a fortalecer los contenidos conceptuales y teóricos de la investigación, a los cuales se les dará los créditos en las referencias aplicando la norma APA 7. Se consideró la guía vigente de elaboración de trabajos de investigación para obtención de grado académico y título de la Universidad César Vallejo. Los datos recopilados con los instrumentos fueron procesados sin manipulación.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar la relación existente entre la dimensión integridad y la calidad de servicio brindado por los colaboradores en una entidad financiera transnacional en Trujillo en el 2019.

Tabla 2

Relación existente entre la integridad y la calidad de servicio

Dimensión y variable		Valor obtenido
Integridad y calidad de servicio	Rho de Spearman	,166
	Sig. (bilateral)	,255
	N	49

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

Interpretación

Conforme al valor de significancia, mayor de 0.05, se evidencia que la dimensión integridad y calidad de servicio no presenta una relación significativa.

Objetivo específico 2: identificar la relación existente entre la comunicación y la calidad de servicio brindada por los colaboradores en una entidad financiera transnacional en Trujillo en el 2019.

Tabla 3

Relación existente entre la comunicación y la calidad de servicio

Dimensión y variable		Valor obtenido
Comunicación y calidad de servicio	Rho de Spearman	,386**
	Sig. (bilateral)	,006
	N	49

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

Interpretación

La relación entre la dimensión comunicación y la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la entidad en estudio es altamente significativa según el

valor de significancia menor del 0.01. Conforme al coeficiente de Rho de Spearman, $R_h = 0.386$, se evidenció que esta relación es positiva media.

Objetivo específico 3: identificar la relación entre la cortesía y la calidad de servicio brindada por los colaboradores en una entidad financiera transnacional en Trujillo en el 2019.

Tabla 4

Relación existente entre la cortesía y la calidad de servicio

Dimensión y variable	Valor obtenido	
Cortesía y calidad de servicio	Rho de Spearman	,351*
	Sig. (bilateral)	,013
	N	49

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

Interpretación

La relación entre la dimensión cortesía y la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la entidad en estudio es significativa según el valor de significancia menor del 0.05. Conforme al coeficiente de Rho de Spearman, $R_h = 0.351$, se evidenció que esta relación es positiva media.

Objetivo específico 4: identificar la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio brindada por los colaboradores en una entidad financiera transnacional en Trujillo en el 2019.

Tabla 5

Relación existente entre la responsabilidad y la calidad de servicio

Dimensión y variable	Valor obtenido	
Responsabilidad y calidad de servicio	Rho de Spearman	,410**
	Sig. (bilateral)	,003
	N	49

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

Interpretación

La relación entre la dimensión responsabilidad y la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la entidad en estudio es altamente significativa según el valor de significancia menor del 0.01. Conforme al coeficiente de Rho de Spearman, $R_h = 0.410$, se evidenció que esta relación es positiva media.

Objetivo específico 5: identificar la relación entre la actitud positiva y la calidad de servicio brindada por los colaboradores en una entidad financiera transnacional en Trujillo en el 2019.

Tabla 6

Relación existente entre la actitud positiva y la calidad de servicio

Dimensión y variable		Valor obtenido
Actitud y calidad de servicio	Rho de Spearman	,410**
	Sig. (bilateral)	,003
	N	49

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

Interpretación

La relación entre la dimensión actitud positiva y la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la entidad en estudio es altamente significativa según el valor de significancia menor del 0.01. Conforme al coeficiente de Rho de Spearman, $R_h = 0.414$, se evidenció que esta relación es positiva media.

Objetivo general: determinar si las habilidades blandas se relacionan con la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo, 2019

Tabla 7*Relación existente entre las habilidades blandas y la calidad de servicio*

Variables		Valor obtenido
Habilidades Blandas y calidad de servicio	Rho de Spearman	,478**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	49

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

Interpretación

La relación entre la dimensión actitud positiva y la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la entidad en estudio es altamente significativa según el valor de significancia. Conforme al coeficiente de Rho de Spearman, $Rh=0.478$, se evidenció que esta relación es positiva media.

Hipótesis general: Las habilidades blandas presentan una relación significativa con la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la entidad financiera transnacional ubicada en Trujillo en el 2019

Contraste de hipótesis: Según lo que se observa, las habilidades blandas tienen relación altamente significativa con la calidad de servicio brindada por los colaboradores en una entidad financiera transnacional en Trujillo en el 2019, la prueba resulta un valor obtenido de $p = 0.001$, siendo menor 0.05.

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico, fue identificar la relación existente entre la integridad y la calidad del servicio. Se encontró que Saquicoray y López (2014), en su artículo de investigación donde refiere sobre el servicio de calidad, asevera que al ofrecer un servicio mejorado estamos hablando de calidad, así mismo considera que la integridad es un factor que influye en la calidad. En la presente investigación se encontró que no hay relación existente entre la integridad y la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera en la ciudad de Trujillo. Debido a que en la investigación se halló que no hay relación existente entre la integridad y la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo, no concordando con los resultados encontrados en los antecedentes. Dado eso, la hipótesis específica 1: Existe relación entre la integridad y la calidad de servicio evidencia que la hipótesis es rechazada con un valor de significancia según Rho Spearman de 0,255, el cual es mayor al valor de 5% denotando que no existe relación.

En relación al segundo objetivo específico, Identificar la relación existente entre la comunicación y la calidad del servicio. Se encontró que Brida et al. (2016), en su artículo de investigación donde refiere sobre la comunicación para lograr un servicio al cliente efectivo, dice que las empresas deben tener como meta prestar un servicio de calidad y la comunicación debe ser asertiva y aprovechada por el colaborador para que la aproximación con el cliente sea efectiva. En la presente investigación se encontró que, si existe una relación entre la comunicación y la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera en la ciudad de Trujillo, por lo cual, la hipótesis específica 2: Existe relación entre comunicación y la calidad de servicio evidencia que la hipótesis es aceptada, con un valor de significancia según Rho Spearman de 0,006, el cual es menor al valor de 5% denotando que si existe relación.

En cuanto al objetivo específico tres: identificar la relación existente entre la cortesía y la calidad del servicio. Se encontró que Farooq et al. (2018), en su artículo de investigación donde refiere que la variable calidad de servicio, no se trata de un solo a servicio brindado, sino también a la calidad en los procesos que interactúan con dicho servicio, considerando como una de las determinantes del

servicio de calidad a la cortesía que es la atención, amabilidad y respeto que brinda el colaborador al cliente. En esta investigación se encontró que si existe una relación entre la dimensión de la cortesía y la variable de la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo. Debido, que en la presente investigación se encontró que, si existe una relación significativa entre la dimensión cortesía y la variable calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo, coincidimos con los resultados encontrados en los antecedentes. La hipótesis específica 3: Existe relación entre la cortesía y la calidad de servicio demuestra que la hipótesis es aceptada, con un valor de significancia según Rho Spearman de 0,013, el cual es menor al valor de 5% denotando que si existe relación.

En cuanto al objetivo específico cuatro, Identificar la relación existente entre la responsabilidad y la calidad del servicio. Se encontró que Granda (2018), en su artículo de investigación considera que el vínculo laboral tiene la responsabilidad en el proceso de la misma mediante el profesionalismo, credibilidad y confianza que este demuestra cuando atiende a un cliente. En la investigación se encontró que si existe relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo.

Debido, que en este trabajo de investigación se encontró que, si guarda una relación significativa entre la dimensión de responsabilidad y la variable calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo, coincidimos con los resultados encontrados en las investigaciones de los antecedentes. La hipótesis específica 4: Existe relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio demuestra que la hipótesis es aceptada, la dimensión de las habilidades blandas y la calidad de servicios se relacionan estadísticamente con un valor de significancia según Rho Spearman de 0,003, el cual es menor al valor de 5% denotando que si existe relación.

En cuanto al objetivo específico cinco, Identificar la relación existente entre la actitud positiva y la calidad de servicio. Se obtuvo del autor Dos Santos (2015), en su artículo científico donde refiere sobre calidad y satisfacción, refiere que la actitud del colaborador puede ser muy influyente en la satisfacción del cliente, aseverando

que mientras la actitud sea más positiva, la evaluación de la calidad será positiva también. La presente investigación encontró que si existe relación entre la actitud positiva y la calidad de servicio de los colaboradores de la entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo.

En el estudio realizado por Mozombite (2016), se encontró similitudes con estos resultados, el autor indica que la actitud positiva se relaciona con la calidad de servicio. Este vínculo muestra que la actitud positiva que posee un colaborador repercute positivamente en el servicio que este brinda. Debido, que en este trabajo de investigación se encontró que, si existe una relación significativa entre la actitud positiva y la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo, coincidimos con los resultados encontrados en las investigaciones de los antecedentes. La hipótesis específica 5: Existe relación entre la actitud positiva y la calidad de servicio demuestra que la hipótesis es aceptada, relacionándose significativamente la dimensión de las habilidades no cognitivas y la variable calidad de servicio, con un valor de significancia según Rho Spearman de 0,003, el cual es menor al valor de 5% denotando que si existe relación.

En referencia al objetivo general, determinar si las capacidades no cognitivas se relacionan con la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo, 2019. Se obtuvo que Astochado (2019), en su trabajo de investigación refiere sobre Capacidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como una fuente de ventaja competitiva de las empresas, se demuestra que las capacidades no cognitivas se relacionan significativamente en cuanto a la satisfacción percibida por el cliente. La presente investigación corrobora que si existe relación entre las habilidades no cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo. En el estudio realizado por Bejarano (2019), se encontró similitudes con estos resultados coincidimos con los resultados encontrados. La hipótesis general: Existe relación entre calidad de servicio y las habilidades blandas demuestra que la hipótesis es aceptada, relacionándose ambas variables, con un valor de significancia según Rho Spearman de 0,001, el cual es menor al valor de 5% denotando que si existe relación.

VI. CONCLUSIONES

1. Las habilidades blandas se relacionan de manera significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo en el año 2019. Esta relación es positiva media, considerando el valor del coeficiente Rho de Spearman obtenido. Lo que significa que es necesario que los colaboradores de la entidad transaccional pongan en práctica sus habilidades blandas para una mejor calidad de servicio.
2. La integridad no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo en el año 2019. Esta relación es negativa, considerando el valor del coeficiente Rho de Spearman obtenido. Este resultado invita a evaluar a la empresa en relación a la dimensión integridad, a fin de que ésta presente un comportamiento hacia el mismo norte que la calidad de servicio.
3. La comunicación se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo en el año 2019. Esta relación es positiva media, considerando el valor del coeficiente Rho de Spearman obtenido. Considerando que la comunicación es muy importante en el servicio, puede entenderse que el presentar una relación positiva, ambas se encaminan hacia un mismo horizonte.
4. La cortesía se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo en el año 2019. Esta relación es positiva media, considerando el valor del coeficiente Rho de Spearman obtenido. Lo estudiado en la dimensión cortesía, al presentarse relacionado con la calidad de servicio, muestra que a medida que la cortesía mejore, la calidad de servicio será mejor valorada.
5. La responsabilidad se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo en el año 2019. Esta relación es positiva media, considerando el valor del coeficiente Rho de Spearman obtenido. Es muy necesario que exista la responsabilidad en los colaboradores, y los resultados

evidencian que a medida que la responsabilidad se fortalezca, también la calidad de servicio se verá mejorada.

6. La actitud positiva se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo en el año 2019. Esta relación es positiva media, considerando el valor del coeficiente Rho de Spearman obtenido. Esta relación, evidencia que, a mejor actitud positiva por parte de los colaboradores, la calidad de servicio se verá fortalecida.

VII. RECOMENDACIONES

Desarrollar talleres que permitan potenciar las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa transnacional, con el fin de mejorar la calidad del servicio brindado al cliente. Los talleres serán de gran beneficio para los colaboradores y empleadores porque su implicancia influye en la productividad (Hernández, 2019).

Evaluar periódicamente las habilidades blandas: comunicación, cortesía y actitud positiva siendo éstas las más valoradas por los clientes es necesario mantenerlas y reforzarlas, con proyección a formar parte de la cultura organizacional de la empresa.

Establecer un programa de incentivos o reconocimiento a los colaboradores de la entidad financiera transnacional de acuerdo a sus necesidades.

Realizar evaluaciones trimestrales sobre el nivel de calidad de servicio y habilidades blandas de los colaboradores de la empresa para ser analizadas por las áreas competentes con el fin de reforzar los puntos débiles relacionados con éstas dos variables.

Realizar una retroalimentación sobre experiencias que afrontan diariamente los trabajadores y como fueron manejadas; así también, realizar programas de capacitación y talleres que permita desarrollar y potenciar las habilidades blandas de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Alonso, M. (2017). La importancia de contar con una estrategia de producto. Conexionesam. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/la-importancia-de-contar-con-una-estrategia-de-producto/>
- Astochado, T. T. (2019). *Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján-Bagua, 2019*. [Tesis de Maestría] Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43390>
- Bassi, M., Busso, M., Urzúa, S., y Vargas, J. (2012). *Desconectados: Habilidades, Educación y empleo en América Latina*. Editorial BID.
- Bejarano, L. (2019). *El entrenamiento en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio en los hostales de 1 y 2 estrellas de la localidad de Cayhuayna del Distrito de Pillco Marca-2019*. [Tesis de Grado] Repositorio Institucional <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13656>
- Brida, J. G., Moreno, L., y Zapata, S. (2016). Customer perception of service quality: The role of Information and Communication Technologies (ICTs) at airport functional areas. *Tourism Management Perspectives*, 20, 209-216. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.09.003>
- Cimatti, B. (2016). Definición, desarrollo, evaluación de habilidades blandas y su rol para la calidad de organizaciones y empresas. *Revista internacional de investigación de calidad*, 10 (1). DOI: 10.18421/IJQR10.01-05
- Cinque, M. (2016). Lost in translation. Soft skills development in European countries. *Tuning Journal For Higher Education*, 3(2), 389-427. [http://dx.doi.org/10.18543/tjhe-3\(2\)-2016pp389-427](http://dx.doi.org/10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427)
- Clemenza, C., Gotera, A., y Araujo, R. (2010). Calidad de los servicios prestados por el servicio autónomo municipal de administración tributaria. *Revista*

Venezolana de Gerencia, 15(49), 103-124.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29012358007>

De Feo, J. A. (2017). *Juran's quality handbook: The complete guide to performance excellence*. McGraw-Hill Education.

Escamilla, R. D., Segovia, A., y Monterrey, N. L. (2020). Impacto de las soft skills en el servicio al cliente en el área de ventas. http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica6_1/A.14.pdf

Espinoza, M. y Gallegos, D. (2020). Soft skills and their importance of application in the workplace: perspective of students from a private university in Ecuador. *Revista Espacios*, 41(23).
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>

Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., y Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169-180.
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>

Fernández, V. H., Esteves, A. T., Durand, J. E., y Núñez, H. P. (2019). Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing. Un estudio realizado en el emporio comercial Gamarra, Perú. *Revista científica ecociencia*, 6(2), 1–22. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.62.194>

Gamarra, L. N. (2020). *Programa de habilidades blandas para la calidad del servicio de los usuarios de la Comisaría de Zaña*. [Tesis de Maestría] Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48697>

George, D., y Mallery, M. (2003). *Using SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference*.

Goleman, D., y Cherniss, C. (2013) *Inteligencia Emocional en el trabajo*. Barcelona: Editorial Kairós.

Gómez, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio.

Divulgare Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan, 6(11). Doi: <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>

Granda, G. (2018). Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos. *Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador*. [Tesis de Maestría] Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/10644/6132>

Guerra-Báez, S. P. (2019). A panoramic review of soft skills training in university students. *Psicología Escolar e Educativa*, 23. <https://dx.doi.org/10.1590/2175-35392019016464>

Heckman J. y Kautz T., (2014). Hard Evidence on Soft Skills. *Labour Economics, Elsevier*, vol. 19(4), 451-464. Doi: 10.3386/w18121

Hernández, C. G. O. (2019). El Rol de las Habilidades Socioemocionales para la Productividad en los Mercados Laborales del Siglo XXI. <https://fondationforge.org/archivos/originales/cf0592b46153d2d09627920aa112b675.pdf>

Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 1). México DF: McGraw-Hill Interamericana.

Hoffman, K., y Bateson, J. (2017). *Services marketing: concepts, strategies, & cases (5ta edición)*. Editorial Cengage Learning.

Landman, C., Cruz, M., García, E., Pérez, P., Sandoval, P., Serey, K., y Valdés, C. (2015). Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería. *Ciencia y enfermería*, 21(1), 91-102. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000100009>

Lovelock C., y Wirtz J. (2013). *Marketing de servicio (6ta. edición)*. Editorial Pearson.

- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia* (7a ed). Editorial Pearson.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1).
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Mozombite, E. A. (2019). El desempeño laboral y la calidad del servicio de la Agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016. [Tesis de Grado]. Repositorio Institucional <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4001>
- Ortega, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. *Banco de desarrollo de América Latina*. CAF.
<https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2016/05/Policy-Brief-Soft-Skills-Spanish-FINAL.pdf>
- Robles, M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453–465.
<https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Rozas, J. F. (2016). Integridad Personal del Líder: fluye de sus raíces.
<https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/07/integridad-personal-del-lider-fluye-de-sus-raices.pdf>
- Saquicoray, P. y Lopez, J. (2014). Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en los supermercados real plaza y metro de la ciudad de Huánuco 2013-2014. *Investigación Valdizana*, 8(1). 18-22.
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=586061890003>
- Silvestre, H. (2019). *Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia del Distrito de*

Trujillo – 2017. [Tesis de Grado] Repositorio Institucional:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12761/silvestrehilario_yelitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tello, J., Hernani, M., y Límaco, B. I. (2017). Capacidad transaccional: evidencias del sistema financiero peruano. *Revista de Administração de Empresas*, 57(1), 37-50. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020170104>.

Tito, M. y Serrano, B. (2016) Development of soft skills an alternative to the shortage of human talent. *Revista Innova Research Journal*, 1(12), 59-76. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.12.2016.81>

Vera, F. (2017). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: Clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akadèmeia*, 15(1), 53-73. <http://190.98.240.13/index.php/rakad/article/view/137>

Villalva, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Revista Punto de Vista*, 4(7), 51-72. Doi: <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

Yépez, W. S., y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial data*, 19(2), 13-20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., y Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.

ANEXOS

Anexo 1. Matrices de operacionalización de variables

Tabla 8

Matriz de operacionalización de habilidades blandas

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Habilidades blandas	Un servicio de calidad o un producto de calidad se basa en el nivel de satisfacción o insatisfacción que tiene el usuario, considerando las características que este ofrece (Hoffman et al., 2011).	Calidad de Servicio se medirá mediante un cuestionario, contemplando las cinco dimensiones propuestas por Clemenza, Caterina; Gotera, Ana; Araujo, Rubén (2010) y aplicando una escala tipo Likert para conocer su relación.	Tangibilidad	- Vestimenta del empleado.	Totalmente de acuerdo. De acuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Confiabilidad	- Puntualidad en la entrega. - Cumplimiento del proceso.	
			Capacidad De Respuesta	- Disposición para atender a los clientes. - Velocidad de atención.	
			Seguridad	- Seguridad - Profesionalismo	
			Empatía	- Reconocer necesidades - Amabilidad	

Tabla 9*Matriz de operacionalización calidad de servicio*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	- Indicadores	Escala De Medición
Calidad de servicio	Las competencias blandas engloban a un conjunto de habilidades propias de la personalidad de un colaborador que se reflejan en situaciones específicas durante su jornada laboral y que lo diferencia de otros colaboradores. Estas conductas le permiten saber cómo afrontar ciertas situaciones, interactuar, relacionarse en el campo laboral y en nuestra vida diaria nos ayuda a interpretar y saber responder ante las conductas de los demás. (Goleman, 2012)	Las Habilidades blandas será medido a través de un cuestionario, considerando las cinco dimensiones planteada por Marcel Robles (2012) aplicando una escala de tipo Likert para conocer su relación.	Integridad	- Demuestra valores	Totalmente de acuerdo. De acuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Comunicación	- Capacidad de expresarse con facilidad - Capacidad de persuadir	
			Cortesía	- Amabilidad - Respeto	
			Responsabilidad	- Compromiso - Cumplir con sus deberes.	
			Actitud Positiva	- Buena Actitud - Optimismo	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Dirigido a los clientes de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo, año 2019.

Objetivo: Recoger información sobre la calidad de servicio y sus relación con las Habilidades Blandas de los colaboradores de una entidad financiera transnacional de la ciudad de Trujillo, año 2019.

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con un aspa (X) la respuesta que Ud. Que se asemeje a su realidad.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO		ESCALA				
		5	4	3	2	1
INTEGRIDAD						
1	Percibo que el trabajador fue honesto al recomendarme el producto financiero que más se adecuaba a mi necesidad.					
2	El trabajador se comportó de manera correcta.					
COMUNICACIÓN						
3	El trabajador se expresó con facilidad cuando me atendió.					
4	El trabajador me convenció de aperturar mi propia cuenta de ahorros.					
5	Percibo que el trabajador escuchó con atención mi requerimiento.					
6	El trabajador mostró coherencia entre lo dicho y lo que estaba en documento escrito.					
CORTESÍA						
7	El trabajador me saludó cuando me atendió.					
8	El trabajador se despidió adecuadamente cuando me retiré de la entidad financiera..					
9	El comportamiento del trabajador fue el adecuado cuando me atendió.					
10	El trabajador utilizó las palabras por favor, gracias, permiso, etc. cuando se dirigía a mí.					
RESPONSABILIDAD RESPONSABILIDAD						
11	Percibo compromiso por parte del trabajador al atender mi requerimiento.					
12	El trabajador tiene la respuesta a mi solicitud en la fecha pactada.					
13	El trabajador tiene la información requerida de manera ordenada.					
14	El trabajador me solicita a tiempo los documentos necesarios para atender mi solicitud.					
ACTITUD POSITIVA						
15	El trabajador demuestra buena actitud cuando me atiende.					
16	El colaborador del banco mantiene la calma al expresar mi inconformidad					
17	El trabajador me alienta a esperar con optimismo la resolución final de mi reclamo.					
18	El colaborador me transmite optimismo.					

¡Gracias por su disposición!

CUESTIONARIO PARA MEDIR HABILIDADES BLANDAS

Dirigido a los clientes de una entidad financiera transnacional en la ciudad de Trujillo, año 2019.

Objetivo: Recoger información sobre la calidad de servicio y sus relación con las Habilidades Blandas de los colaboradores de una entidad financiera transnacional de la ciudad de Trujillo, año 2019.

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con un aspa (X) la respuesta que Ud. Que se asemeje a su realidad.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE: HABILIDADES BLANDAS		ESCALA				
		5	4	3	2	1
TANGIBILIDAD						
1	El colaborador usa un uniforme que me permite identificarlo.					
2	El colaborador de la entidad financiera muestra pulcritud en su vestimenta de trabajo.					
CONFIABILIDAD						
3	El colaborador me entrega el producto financiero en el plazo indicado.					
4	El colaborador me transmite confianza.					
5	El trabajador cumple con solicitarme los requisitos necesarios según el producto financiero requerido.					
6	El trabajador cumple con entregarme en un sobre lacrado mi tarjeta de débito y la clave.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	El trabajador está presto a ayudarme.					
8	El trabajador muestra buena actitud al atender mis necesidades financieras.					
9	El colaborador atiende mi solicitud de manera inmediata					
10	El trabajador toma un tiempo prudente para atender mi solicitud de reclamo.					
SEGURIDAD						
11	El colaborador brinda información clara de los procesos financieros.					
12	Percibo que lo que el trabajador ofrece se cumplirá.					
13	El colaborador muestra conocimiento de los servicios financieros que me ofreció.					
14	El colaborador me explica de forma clara acerca de los productos financieros.					
EMPATÍA						
15	El colaborador mostró interés de mis necesidades financieras.					
16	Sentí que el colaborador entendió lo que necesitaba.					
17	El colaborador mostró amabilidad al atenderme.					
18	El colaborador me atendió con una sonrisa.					

¡Gracias por su disposición!

Anexo 3. Análisis complementario

Tabla 10

Análisis de la normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.
Integridad	0,917	49	0,002
Comunicación	0,898	49	0
Cortesía	0,9	49	0,001
Responsabilidad	0,934	49	0,009
Actitud Positiva	0,947	49	0,029
Habilidades Blandas	0,944	49	0,022
Calidad de Servicio	0,922	49	0,003

Nota: Aplicación de la prueba de Shapiro-Wilk dado a que la muestra de estudio fue menor de 50 individuos; Gl=Grados de libertad; Sig.=Significancia.