



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Habilidades blandas y calidad funcional en el servicio en Mega
Chicken, Breña, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Bravo LLaja, Medaly (ORCID: 0000-0003-3027-5972)

ASESOR:

DR. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Este presente informe de investigación va dirigido a mis padres por el apoyo incondicional que brindaron desde el inicio de mi carrera y por depositar su confianza en mi persona.

Agradecimiento

A mi asesor por su enseñanza y orientación en el informe de investigación, así mismo a la empresa Mega Chicken por brindarme información y permitirme realizar mi trabajo.

Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenido.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de la investigación	21
3.2 Variables y operacionalización.....	22
3.3 Población, muestra y muestreo.....	22
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimiento.....	24
3.6 Métodos de análisis de datos.....	24
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIA.....	43
ANEXOS.....	50

Índice de Tablas

Tabla 1 Niveles de las habilidades blandas en el servicio Mega Chicken	25
Tabla 2 Niveles de trabajo bajo presión en el servicio Mega Chicken.....	26
Tabla 3 Niveles de comunicación en el servicio Mega Chicken	27
Tabla 4 Niveles de trabajo en equipo en el servicio Mega Chicken.....	28
Tabla 5 Niveles de calidad funcional en el servicio Mega Chicken.....	29
Tabla 6 Niveles de percepción en el servicio Mega Chicken.....	30
Tabla 7 Niveles de satisfacción al cliente en el servicio Mega Chicken	31
Tabla 8 Niveles de necesidades de cliente en el servicio Mega Chicken	32
Tabla 9 Prueba de normalidad.....	33
Tabla 10 Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Spearman.....	34
Tabla 11 Correlación de la variable Habilidades blandas con la variable Calidad funcional	34
Tabla 12 Correlación de la variable Habilidades blandas y la dimensión percepción	35
Tabla 13 Correlación de la variable Habilidades blandas y la dimensión satisfacción al cliente	36
Tabla 14 Correlación de la variable Habilidades blandas y la dimensión necesidades del cliente	37
Tabla 15 Matriz de operacionalización de variables.....	54
Tabla 16 Matriz de validación del instrumento	56
Tabla 17 Validez del instrumento por expertos	59
Tabla 18 Resumen de procesamiento de casos	59
Tabla 19 Estadística de Fiabilidad	59
Tabla 20 Grado de Confiabilidad	60

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Porcentaje de Habilidades blandas en el servicio Mega Chicken	25
Figura 2: Porcentaje del trabajo bajo presión en el servicio Mega Chicken	26
Figura 3: Porcentaje de comunicación en el servicio Mega Chicken	27
Figura 4: Porcentaje del trabajo en equipo en el servicio Mega Chicken.....	28
Figura 5: Porcentaje de calidad funcional en el servicio Mega Chicken	29
Figura 6: Porcentaje de percepción en el servicio Mega Chicken	30
Figura 7: Porcentaje de satisfacción al cliente en el servicio Mega Chicken	31
Figura 8: Porcentaje de necesidades de cliente en el servicio Mega Chicken	32

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la habilidad blanda y la calidad funcional en el servicio en Mega Chicken, Breña, 2020.

La investigación se realizó mediante el método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, el tipo de desarrollo fue aplicada y el nivel correlacional en el cual, se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, por ello se tomó una muestra compuesta por 120 clientes entre hombres y mujeres; con un muestreo de no probabilístico por conveniencia. En la obtención, de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario estuvo conformado por 22 ítems, posteriormente la validez y confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente Alfa de Cronbach, (0,896) el cual dio como resultado aceptable.

Además, se procesaron los datos mediante el método estadístico y el uso del programa SPSS 26 con la finalidad de contrastar la hipótesis analizada. Para medir el nivel de correlación de las variables habilidades blandas y calidad funcional en el servicio, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, el cual dio como resultado la correlación de (0,733), finalmente se concluye que existe una correlación alta entre ambas las variables y además es significativa.

Palabras clave: habilidades blandas, calidad funcional, percepción.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the relationship between soft skill and functional quality in the service in Mega Chicken, Breña, 2020.

The research was carried out using the hypothetical deductive method, with a quantitative approach, the type of development was applied and the correlational level at which a non-experimental cross-sectional design was presented, therefore a sample composed of 120 clients is shown among men and women; with a non-probability sampling for convenience. In obtaining data, the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire consisted of 22 items, later the validity and reliability of the instrument were according to the Cronbach's Alpha coefficient, (0,896) which gave an acceptable result.

In addition, we process the data using the statistical method and the use of the software SPSS 26 with the proposal to test the hypothesis analyzed. To measure the level of correlation of the soft skills and functional quality variables in the service, check the Spearman's Rho test, which resulted in the correlation of (0.733), finally it is concluded that there is a high correlation between both variables and it is also significantly.

Keywords: soft skills, functional quality, perception.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos meses estamos viviendo una incertidumbre y desconocimiento acerca de la emergencia sanitaria, lo cual conlleva a los gobiernos aplicar medidas drásticas, como el aislamiento, el cierre de escuelas, universidades, comercios y empresas que en consecuencia se ha reducido la producción y esto afecta en una profunda crisis económica mundial, del mismo modo, la mano de obra está disminuyendo sustancialmente, las empresas se han visto obligados a despedir a sus trabajadores perjudicando en sus ingresos salariales y esto da lugar al bajo consumo de bienes y servicios, además esta epidemia ha obligado a muchas personas a retornar a sus ciudades de origen puesto que, no cuentan con recursos para sobrevivir, poniendo en riesgo su salud y bienestar, en tal sentido es importante afrontar con responsabilidad y cumplir con todas las recomendaciones, ya que, la mejor medicina para esta epidemia es la prevención. Por otra parte, las empresas solicitan personal con un alto potencial, que sepan desenvolverse ante cualquier escenario, que sean altamente competitivos y que estén dispuestos a sobresalir ante cualquier obstáculo, es decir, que desempeñen su función de manera efectiva. Por ello, es fundamental que se apliquen estrategias de capacitación las cuales permitan adquirir conocimientos y desarrollar técnicas enfocándose en ofrecer un buen servicio al público, con la finalidad de diferenciarse de la competencia y de hacer prosperar a la empresa para consolidarse en el mercado. Así mismo, las empresas se preocupan constantemente en satisfacer y cumplir las expectativas de sus clientes, buscando obtener su fidelidad, por este, motivo plantea objetivos para que su personal este acorde con las exigencias del mercado, ya que esto hace que las empresas logren sobresalir con mayor éxito, ofreciendo un servicio único. Por lo tanto, es importante que las empresas mantengan a su personal motivado que estén en constante capacitación, de tal manera que desarrollen sus habilidades y competencias. De este modo, se sientan satisfechos con el trabajo que desempeñan, contribuyendo así a una estabilidad y flexibilidad dentro de la organización. Basándose en la situación actual de la empresa Mega Chicken dirigido a brindar servicio en el rubro de alimentación, la

cual está ubicada en el distrito de Breña, lamentablemente en dicha empresa se observa que el personal no está capacitado para brindar un servicio eficiente hacia el cliente , ya que los trabajadores solo reciben órdenes de los jefes, además, de ello cabe añadir que su personal cuenta con un nivel de estudios secundarios, en algunos casos superior, esto debido a que no se toman el tiempo de hacer un proceso de selección adecuado, además, los jefes no muestran interés en asesorar a su personal en temas referentes al manejo de sus habilidades en relación a la atención al cliente, del mismo modo, dicho personal no cuenta con un uniforme adecuado para laborar, esto conlleva a que no se sientan cómodos y tengan baja productividad y no ayuden con los objetivos trazados, en consecuencia genera bajos ingresos a la empresa. En la presente tesis se tiene como **problema general** ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la calidad funcional en el servicio en Mega Chicken, Breña, 2020?, contando con tres Problemas específicos los cuales son: a) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la percepción en Mega Chicken, Breña, 2020?. b) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la satisfacción del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020, c) ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la necesidad del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020?. **La justificación teórica** se efectuó en fundamento de las teorías y conceptos de las variables habilidades blandas y calidad funcional del servicio, donde se busca servir de aporte para las próximas investigaciones que se realicen respecto a las variables desarrolladas. Igualmente, **La justificación metodológica** se basa en desarrollar los objetivos de estudio, se utilizó como instrumento el cuestionario en donde es aprobado por los expertos, y de acuerdo a ello medir su confiabilidad mediante el programa estadístico SPSS v. 26. Del mismo modo, la **justificación práctica** se da a conocer los resultados respecto a la empresa investigada y con el propósito de que los gerentes tomen importancia con respecto a su personal ya que en toda organización al existir una buena gestión de calidad y un personal con habilidades blandas les permite desempeñar su función de forma efectiva para lograr cumplir con el propósito de la empresa y velar por los deseos y necesidades de sus clientes, obteniendo una buena percepción, beneficiando el continuo progreso de su negocio. En tal sentido, se planteó como **objetivo general**:

Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad funcional en el servicio de Mega Chicken, Breña, 2020. Prosiguiendo, con los **objetivos específicos** a) Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la percepción en Mega Chicken, Breña, 2020. b) Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la satisfacción del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020. c) Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la necesidad del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020. Así mismo, se presentó como **hipótesis general**, Existe relación entre las habilidades blandas y la calidad funcional en el servicio en Mega Chicken, Breña, 2020, contando con tres **hipótesis específicas**. a) Existe relación entre las habilidades blandas y la percepción en Mega Chicken, Breña, 2020, b) Existe relación entre las habilidades blandas y satisfacción del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020, y c) Existe relación entre las habilidades blandas y necesidades de cliente en Mega Chicken, Breña, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el **contexto internacional**, Sarmiento (2019) en su artículo tiene como objetivo identificar las habilidades blandas para los estudiantes de ingeniería, se concluye, que es fundamental impulsar el desenvolvimiento de sus cualidades en los perfiles académicos enfocándose en la formación de capacidades de comunicación, trabajo en equipo, flexibilidad que le permitan comportarse de manera adecuada y eficaz en su desempeño laboral. También, Andrade et al. (2018) en su artículo tiene como objetivo investigar la incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento académico de los estudiantes, se concluye que la inteligencia emocional influye en el rendimiento académico, fortaleciendo la autoconfianza logrando superar las dificultades y obstáculos con el fin, de tomar decisiones acertadas en ámbito profesional y laboral. Del mismo modo, Ortega, Febles y Vivian (2016) en su artículo el objetivo es conocer la importancia del manejo de sus habilidades blandas desde la temprana edad, el tipo de investigación es descriptivo inferencial, como resultado el 92% manifiesta que es necesario emplear estrategias para desarrollar habilidades blandas desde la formación académica porque conforma una mayor prioridad para los colaboradores actuales debido a que influyen en una adecuada adaptación al cambio y crecimiento profesional. Así mismo, Zepeda, Cardoso y Rey (2019) mencionan que su objetivo fue conocer si los estudiantes poseen las competencias y habilidades blandas, el tipo de estudio fue teórico y se concluyó que es vital promover competencias y cualidades ya que, a través de ello se sientan preparados para ante los retos del futuro. A su vez Aksarapak y Arti (2020) hacen mención que su objetivo es investigar la relación existente entre el desarrollo percibido de las habilidades blandas y la probabilidad de tener un trabajo después de ser graduados. Esta investigación concluyó que hay una relación significativa entre las dos variables, ya que indican que dichas habilidades ayudan en el aprendizaje y contribuyeran al momento de buscar un empleo. Así mismo, Mahasneh (2017) en el artículo refiere que, es importante que en el ámbito académico surja el desarrollo de una técnica para integrar habilidades blandas en los estudiantes las cuales ayuden a cultivar sus

competencias de habilidades de tal manera satisfacer los requerimientos de las empresas en cuanto a la reclutación de trabajadores capacitados para brindar un servicio de calidad al público objetivo. Además, Majid et al. (2019) indicaron que su objetivo se basa en indagar las percepciones en los estudiantes sobre la importancia de las habilidades blandas y la satisfacción con el nivel de habilidades que poseen, para ello se utilizó un cuestionario que fue empleado a 132 estudiantes lo cual se concluyó que los gerentes actualmente buscan a profesionales con un alto potencial y que de la mano sepan manejar sus emociones, del mismo modo, tengan claros cuáles son sus objetivos. Es así como, Muñoz y Madrid (2017) manifestaron que su objetivo es fomentar la formación de habilidades blandas como enfoque de transformación de los recursos humanos, dando como resultado que 56% de los encuestados mencionan que las habilidades blandas que posee un trabajador permiten que interactúe con otros, de forma efectiva enfocándose en fortalecer sus conocimientos y aptitudes logrando sobresalir adecuadamente en el cargo que se desempeña. Al mismo tiempo, Paredes, Hernández y Chung (2016) en su artículo tuvieron con fin señalar la importancia en la confianza y percepción en el servicio para el trabajador, para obtener los datos se utilizó la encuesta, que se realizaron 120 trabajadores, dando como resultado que 85% de los encuestados mencionan que la percepción en el servicio entre los trabajadores internos es primordial, puesto que la disconformidad en las diferencias es una fuente permanente de frustración, lo que conlleva a la pérdida de confianza y por lo tanto no puedan desempeñarse de manera eficiente en el trabajo, mostrando y brindando un mal servicio a los usuarios. Así mismo Baróti, M. (2014).indica que el desarrollo de las soft-skill en trabajo es una clave esencial para poder llevar acabo los objetivos de la organización y lograr sobresalir ante la competencia. Williams (2019) manifiesta que actualmente toda empresa necesita de un personal capacitado con diversas habilidades fundamentales tales como comunicación efectiva, adecuada toma de decisiones, trabajar en equipo para satisfacer las demandas de su negocio y a la vez proporcionar una buena atención al cliente con el fin de cumplir su percepción.

Por otro lado, Cadena et al. (2016) la investigación se basó en medir el nivel de la calidad percibida por los clientes, utilizo una muestra de 135 clientes, así

mismo el muestreo fue aleatorio simple, así como también la confiabilidad se obtuvo a través de alfa de cronbach 0.922, finalizando que se debe utilizar estrategias sobre la calidad que se entrega al cliente de tal manera obtener una buena percepción de los mismos. Además, Adil y kamal (2016) Menciona que la inteligencia emocional es la capacidad de poder trabajar en armonía, así como también la facilidad que tiene la persona para poder adaptarse a los cambios, puesto que, en toda organización es fundamental que los trabajadores mantengan ciertas competencias para llegar hacer más exitosos. Del mismo modo, López (2016) realizó una investigación descriptiva correlacional de tipo de enfoque cuantitativo, su objetivo es establecer si hay relación entre la inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción al cliente de la municipalidad. Se realizó con una muestra de población de 25 personas, la técnica que se empleo es la encuesta. Concluyendo así que el nivel de inteligencia emocional es apropiado, puesto que se muestra un nivel medio alto a óptimo, estableciendo que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio brindado, debido a que los trabajadores se esmeran para complacer a los clientes. Concluyendo así que es importante realizar capacitación de información y crecimiento personal con el propósito de elevar nuevo aprendizaje de inteligencia emocional en los trabajadores, para optimizar un buen desempeño laboral. Granda (2018) Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, se usó el modelo Servqual, es técnica y aplicada, el instrumento que se uso es la encuesta, con una muestra de 43 consumidores. Respecto al análisis de resultado se obtuvo, que las habilidades blandas, que se aplica en el servicio al cliente son una ventaja competitiva puesto que puede generar un alto de nivel de diferenciación percibida por el consumidor. Concluyendo que es importante impulsar y desarrollar investigaciones respecto a los servicios al cliente y las habilidades blandas, esto permitirá tener una visión más amplia en aplicar técnicas comerciales para brindar un adecuado servicio. Vásquez (2015) la autora tenía como propósito establecer si tiene relación entre la comunicación y la satisfacción de los trabajadores, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo correlacional, se empleó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos teniendo como muestra de 50 operarios. Obteniendo como respuesta que si

existe relación entre la comunicación y satisfacción laboral ya que se analizó que el 75% de los empleados considera que debe existir una buena comunicación para transmitir una adecuada información hacia los trabajadores. Por lo tanto, se concluye que es fundamental una evaluación de desempeño cada mes para que los colaboradores tengan un mejor conocimiento y se sienta comprometido por la organización esto implicara que el colaborador mejore su rendimiento y tenga la seguridad para cumplir sus metas trazadas. Raza y Albán (2015) Los autores tuvo como finalidad establecer si existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores en los proyectos integrales. La investigación es descriptiva, con un diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, para recolectar la información se usó la técnica de la encuesta teniendo una muestra de 60 trabajadores. Obteniendo como resultado que, si hay relación positiva entre la variable inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales, concluyendo que se deben potenciar los ámbitos laborales para que los trabajadores potencien sus conocimientos y obtengan mejores beneficios para la organización. En el **contexto nacional**, Ramírez (2018) en su artículo sostuvo que el objetivo es determinar la relación que existe entre las competencias funcionales y la calidad de servicio en los tenientes gobernadores san Ignacio, el de tipo de investigación fue descriptivo, el instrumento el cuestionario que se realizó a 20 personas, se concluye que los tenientes gobernadores se encontraron en nivel bajo en sus conocimientos y habilidades, por ello su propuesta. Fue se diseñar talleres con fin de garantizar un mejor desenvolvimiento dentro de su organización. No obstante, Charry (2018) el objetivo a investigar fue determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la comunicación interpersonal, la muestra se de 606 estudiantes, así mismo los resultados muestran que hay una correlación entre las dos variables de estudio, de esta forma garantizan que los estudiantes tienen habilidades sociales y que fomentan una buena comunicación interpersonal para un mejor desempeño. En tal sentido, Marín y Plasencia (2017) en su artículo como objetivo establecer la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral, él estudió es descriptivo, observacional dando como conclusión que ambas variables de estudio tienen una baja correlación positiva,

esto quiere decir que Motivación y compromiso laboral del trabajadores de una organización afirma que un estado de ánimo repercute el rendimiento laboral de un colaborador , es por este motivo que las empresas deben capacitar y orientar hacia una meta conjunta. De igual manera Paredes, Hernández y Chung (2016) plantearon como objetivo identificar la relación que existe entre las relaciones de confianza y percepción de servicio del colaborador en la pequeñas empresas, el tipo de la investigación descriptivo correlacional corte transversal, la muestra se conformó 162 trabajadores, concluyendo que los colaboradores de las pequeñas empresas que la relación de confianza y la percepción de servicio tienen a ser alta lo cual quiere decir que hay relación entre sí. De misma manera, Salazar y Cabrera (2016) los autores propusieron determinar la calidad de servicio en la atención a los usuarios, la investigación fue descriptiva transversal, dando como conclusión que la calidad de servicio es regular que se basa de acuerdo comportamiento de los consumidores. También, Tapia (2016) afirma que su objetivo es determinar la relación entre el capital intelectual y la satisfacción de los usuarios, el tipo de investigación fue cuantitativo, no experimental, se concluyó que el capital intelectual incurre significativamente en el nivel de calidad así como también en la satisfacción del cliente, por ello es primordial que las organizaciones tomen medidas adecuadas para mejorar cada vez más el servicio y a la vez satisfagan las necesidades de sus clientes ya que es la única forma de ser competitivo. No obstante, Flores et. al (2016) manifiestan que el objetivo es determinar la correlación entre las habilidades sociales y la comunicación interpersonal, el método aplicado fue cuantitativo, la muestra está conformada por 606 estudiantes, se concluyó que hay relación entre las dos variables de estudio, lo cual indican que es fundamental conocer y dominar sus capacidad y habilidades con la finalidad de desenvolverse con eficiencia y feliciten la interacción entre sus compañeros de trabajo desarrollando así un buen ambiente laboral, fijando estrategias, metas y objetivos claros de manera que la organización sea competitiva y tenga una supervivencia respecto a la competencia. También Roncal y Zelada (2017) indicaron que su objetivo es conocer cómo se relaciona la comunicación interna en el desempeño laboral. Por ello, la comunicación en las organizaciones es factor esencial ya que implica la interacción

entre compañeros de trabajo para obtener una información clara y precisa con fin de poder satisfacer una necesidad, de este modo se obtendrá buenos resultados, así mismo fomentar la comunicación en las empresas es vital, puesto que conllevan a obtener una mayor productividad y ser exitosa. Así mismo Manrique et. Al (2018) sostuvo que su objetivo es evaluar la calidad técnica y la calidad percibida por los pacientes de la clínica dental, la muestra se realizó a 216 pacientes, concluyó que la calidad percibida para la mayoría de los pacientes es negativa. Por lo tanto, el consumidor está en la obligación de manifestar si está o no conforme con el servicio que se le brinda. **Por otro lado**, Acosta y Trigos (2018) Los autores tuvieron como finalidad establecer si hay relación entre la inteligencia emocional en las habilidades blandas, realizó una investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo, utilizaron la técnica de la encuesta, se empleó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos con una muestra de 57 trabajadores, Así mismo, se obtiene como resultado que no hay relación entre ambas variables de estudio, puesto que los trabajadores no suelen actuar ni controlar situaciones de estrés por lo que se muestra un inadecuado clima laboral, por lo tanto, se concluye implementar un sistema adecuado y fomentar un trabajo en equipo con la finalidad de que los colaboradores pongan en práctica sus habilidades y se capaciten, además se deben llevar a cabo actividades recreativas para que exista un buen ambiente laboral. Franco (2018) tuvo como objetivo determinar la relación que existen entre habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional, el tipo de investigación que se uso es no experimental de corte transversal, se tuvo una población de 36 colaboradores, para la recolección de datos se realizó mediante la encuesta, en donde se concluyó que, si existe una relación entre las dos variables, con el valor de (0,446) así mismo es significativa. Astochado (2019) busco conocer la relación que, entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el hospital, este estudio es no experimental, correlacional la muestra utilizada 144, concluyendo que existe relación significativa directa con un valor de (0,746), así mismo el 44% es nivel bajo, el 48% alto, en tal sentido es importante que el personal este en constante capacitaciones para mantener un buen ambiente laboral. Silva (2019) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre habilidades blandas del

colaborador y la fidelización del cliente, el enfoque utilizado fue cuantitativo, tipo de investigación aplicada, el diseño no experimental. Mostrando como conclusión que existe relación significativa obteniendo como coeficiente de 0.800 y una significancia ($0.000 < 0.05$) es decir una correlación positiva considerable. Flores y Gavidia (2018) tuvo como objetivo determinar si el manejo de la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral, la investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental y con un nivel correlacional, se tomó a una población de 40 colaboradores, así como también se aplicó una encuesta, por último, se obtuvo los resultados de 0.048 con una sig. de 0,000 por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

En el enfoque teórico, Cooper y Sawaf (2005) menciona que la inteligencia emocional impulsa a encontrar un único potencial que conlleva a tener valores éticos y aspiraciones, transformando en los objetivos que anhelamos. Así mismo, es la capacidad de entender las emociones de manera eficaz como una fuente de información para motivar a lograr alcanzar metas. Del mismo, **El modelo de Salovey y Mayer** En la inteligencia emocional incluye las habilidades como; la habilidad en captar con claridad para expresar emociones, que se produce en base a los sentimientos y a través de nuestro pensamiento, la habilidad de conocer las emociones en base a su conocimiento emocional, las inteligencias emocionales están conformada por cuatro ramas o habilidades: como primera habilidad tenemos la 1) **Percepción emocional**. La cual Se expresa a través de los elementos como el tono de voz y la expresión corporal a través de ello se puede identificar las emociones. 2) **Facilitación emocional** Se desarrolla a través de las emociones ligada a las sensaciones como el sabor, el olor que facilita el razonamiento, dicha emociones puedes priorizar, dirigir al pensamiento de proyectar la atención en la información que sea relevante. 3) **Compresión emocional** Esta cualidad permite trata de solucionar los problemas y de reconocer los estados de ánimo que se asemeje. Por último, 4) **Regulación emocional** Se basa promover el crecimiento el personal de comprender los sentimientos tanto positivos como negativos. Para la variable calidad funcional se tiene como teoría. **El modelo de la calidad percibida del servicio** Según Gronroos (1984) menciona que la calidad percibida es el énfasis

que el consumidor investiga y analiza mediante dos perspectivas que conforma el servicio entregado: como calidad técnica o diseño de servicio, en lo que se valora la satisfacción del cliente y se observa de como el cliente valora el servicio brindado. Además, la calidad funcional sintetiza de como la organización brinda el servicio y de cómo el consumidor percibe el servicio brindado, generando expectativa favorable para la empresa. Por otro lado, **en marco conceptual**, Según Romero y Romero (2014) menciona que las **habilidades blandas** es la capacidad que poseen la persona que les permite desenvolverse de la mejor manera en su respectivo ámbito de acción, así mismo, ayuda a poder trabajar bajo presión y en equipo mediante una comunicación efectiva logrando acoplarse a los sucesos que pueda surgir en el ámbito laboral. A continuación, las dimensiones de la variable habilidades blandas son: a) **Trabajo bajo presión**, Weisinger (2015) manifiesta que es una habilidad que toda persona aprenden a manejar antes situaciones complejas que se presenta, además se debe controlar el estrés y manejar de forma correcta las emociones. b) **Comunicación** Traverso, Williams y Palacios (2017) manifiestan que la comunicación es vital en una organización para alcanzar los objetivos trazados, de tal manera que el personal interactúe y comparta información necesaria para plantear estrategias con una misma visión, proporcionando resultados beneficiosos para el éxito de la empresa. Finalmente, **Trabajo en equipo**, Raceti (2015) menciona que el trabajo en equipo es la cualidad que tiene una persona para alcanzar las metas y objetivo comunes intercambiando ideas y aportes que facilite un mejor desempeño laboral garantizando un óptimo resultado en la empresa. Por otro lado, **Calidad funcional del servicio** Según Grande (2014) hace referencia al proceso en el servicio que se le brinda al consumidor para atender sus necesidades con el fin de conocer su percepción al servicio que se le ofrece y satisfacer sus necesidades. Las dimensiones esta variable son las siguientes a) **Percepción** hace referencia a las opiniones que tienen los clientes sobre el servicio o producto brindado, así mismo se dice que la percepción es fundamental para una empresa ya que, a través de ella las personas muestran sus expectativas, esto se ve reflejado por todo lo que empresa realiza, ya sea por la atención, las promociones que ofrece, el olor de la tienda, la publicidad, todo ello impacta al cliente. b) **Satisfacción del**

cliente indica los resultados importantes que el cliente experimenta al momento de hacer una compra, para ello, es primordial que las empresas deben tomar en cuenta las opiniones de los usuarios, con el propósito de potenciar y hacer cambios positivos que refuercen la sostenibilidad de la organización. **c) Necesidades del cliente** es todo bien o servicio cuyo consumo es vital para poder sobrevivir, así como también son aquellos motivos que conlleva a las personas a adquirir una compra.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El **tipo** de la investigación es aplicada, a través de ello se adquiere y se amplía conocimientos que se obtienen a raíz de la investigación y con ello obtener una comprobación entre la teoría de la realidad. Según Baena (2017) sostiene que la investigación es de tipo aplicada, aquella que tiene como propósito el estudio de un problema destinado en donde se puede proporcionar conocimientos nuevos, de modo que los datos puedan ser favorables y apreciables para la teoría. Así mismo, el **diseño** de la investigación refiere que es no experimental de corte transversal debido que no hay manipulación de ninguna de las variables, es decir se dan en su entorno natural, para luego analizar. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) hace referencia que el diseño no experimental es aquel en el cual se recopilan datos sin hacer ningún cambio o modificación de las variables independientes, así mismo la investigación es estudiada en su contexto natural. La investigación presenta un **método** hipotético-deductivo porque se formularon hipótesis que serán evaluadas para comprobar su veracidad y por ende emitir conclusiones. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) menciona que el método hipotético deductivo consiste en la experimentación directa sobre el objeto de estudio con la finalidad de comprobar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas. De igual modo, el **nivel** de la investigación es Correlacional debido a que se recopila datos de ambas variables. Según Bernal (2016) manifiesta que el nivel correlacional busca descubrir la asociación entre dos variables o más con el objetivo de predecir su comportamiento futuro, además permite establecer la relación de causa efecto de las variables.

Simbología:

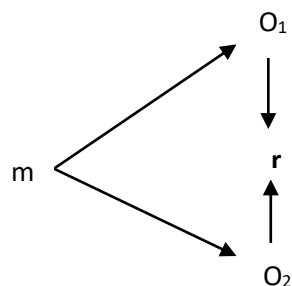


Figura . Simbología de diseño correlacional.

Dónde:

m = Muestra

o₁ = Habilidades blandas

o₂ = Calidad funcional

r = Relación

3.2 Variables y operacionalización

De la presente, investigación se muestran las variables de estudio: Variable 1: Habilidades blandas; variable 2 Calidad funcional. La operacionalización de las variables, se describe de acuerdo a la matriz de la operacionalización (ver anexo 3).

3.3 Población, muestra y muestreo

En la **población** se conformó en base a clientes que recibe el servicio en la empresa Mega Chicken. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) manifiesta que la población es un grupo de individuos que tienen atributos comunes de las cuales se necesita información para delimitar a la población que se va estudiar y de esta manera determinar el mercado objetivo. En la **muestra** está constituida por los 120 clientes que reciben el servicio en dicho establecimiento. Según Bernal (2016) menciona que la muestra es conjunto de elementos a la que se aplicara la técnica seleccionada para obtener información, puesto que habitualmente no se aplica al total de la población. Para conseguir la proporción ideal para la muestra se realizó a través de la formula, en donde se considera que el nivel de confianza es de 95% y el margen de error en un 5%.

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(m-1) + Z^2pq}$$

Dónde:

m = Muestra

N = Total de población (120)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Proporción esperada (0.50)

e = Error (5%)

q = 1-p = 50%

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2(120 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 92$$

Según la muestra se evidencia que la población es de 92.

El tipo de **muestreo** utilizado fue no probabilístico por conveniencia, porque se seleccionará como muestra a los clientes que consumen dicho producto. Baena (2017) radica en escoger unidades de muestra que mejor se acoplen o que estén al alcance del investigador.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La **técnica** utilizada en la presente investigación para conseguir los datos a través de las preguntas formuladas es la encuesta la cual se efectuó en base a los indicadores presentados para cada dimensión, las cuales se obtuvieron de ambas variables de estudio. Según Ibáñez (2015) define que la técnica es el medio por el cual permite la recolección de datos para luego analizarlos y dar un resultado sobre el trabajo de estudio. El **instrumento** recopilación información que se obtiene en base en la realización y aplicación de un instrumento de medición el cual fue el cuestionario de tipo Likert para llevar acabo el procedimiento y el análisis del resultado de la investigación, dicho cuestionario está compuesta por 22 preguntas las mismas que estuvo conformada 5 categorías: nunca, casi nunca, a veces casi siempre y siempre. Según Bernal (2016) el cuestionario es un conjunto de preguntas que buscan recopilar información con el fin de lograr una eficiente investigación, así mismo dichas preguntas son las que van a medir las variables de estudio. Por otra parte, la validez se basa en la aprobación de tres expertos quienes emitieron su

juicio de valor en base a las preguntas de la investigación. En tal sentido, según Bernal (2016) menciona que el instrumento de validez se da cuando se mide aquello que fue creado para señalar el nivel del grado en cuál se puede derivar de acuerdo al resultado. No obstante, la confiabilidad se ha medido mediante el Alfa de Cronbach (ver anexo 4). Según Bernal (2016) indica que la confiabilidad es la constancia de las puntuaciones que se obtiene por las propias personas en donde se analiza ocasiones con el mismo cuestionario.

3.5 Procedimiento

En el presente informe se recolecto los datos en la cual se empleó la técnica: la encuesta y como instrumento: el cuestionario que contenía de 22 ítems, al mismo tiempo, dicho cuestionario fue validado por juicios de expertos, de igual manera, se adquirió el consentimiento informado en la empresa Mega Chicken que nos dio las facilidades para realizar dicha investigación. (ver anexo 4).

3.6 Métodos de análisis de datos

El análisis del dato se empleó utilizando el software SPSS versión 26 y que los resultados obtenidos nos han permitido hacer un análisis estadístico descriptivo y posteriormente el análisis estadístico inferencial. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) menciona que el objetivo de análisis descriptivo es mostrar resumidamente el nivel de relación para los datos establecidos en la investigación en donde induce básicamente a interpretar la correlación que hay entre las variables en relación a otras.

3.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se hizo respetando las normas de éticas tanto internacional y nacional. Como el principio de beneficencia y no maleficencia respetando la propiedad intelectual del autor o de los autores.

IV. RESULTADOS ANALISIS DESCRIPTIVO

Tabla 1

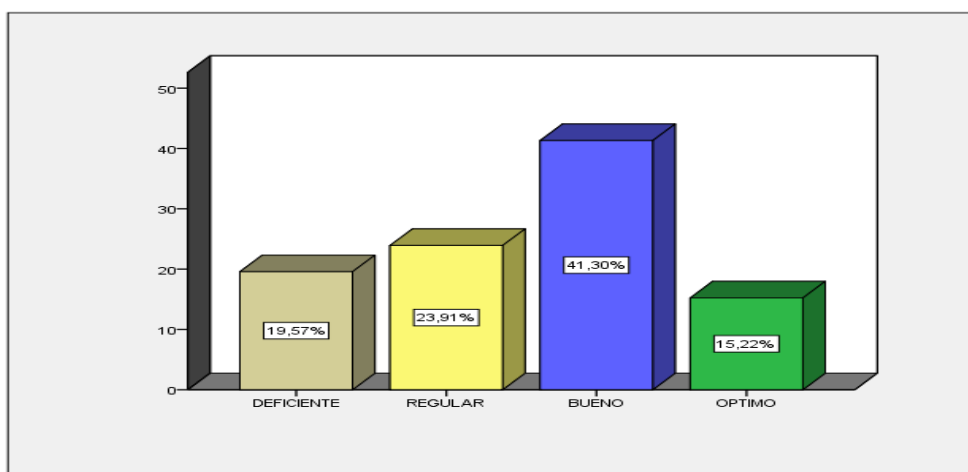
Niveles de las habilidades blandas en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	18	19,6
	REGULAR	22	23,9
	BUENO	38	41,3
	ÓPTIMO	14	15,2
	Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1:

Porcentaje de Habilidades blandas en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020



Fuente: Programa IBM, SPSS V.26

Interpretación: De los resultados de la tabla 1 y figura 1 se apreció que el 41.30% de los clientes indican que la empresa Mega Chicken aplica las habilidades blandas a un nivel bueno, mientras que el 23.91% los comensales mencionan que manejan a un nivel regular. Asimismo, el 15.22% indica que aplican las habilidades a un nivel óptimo.

Tabla 2

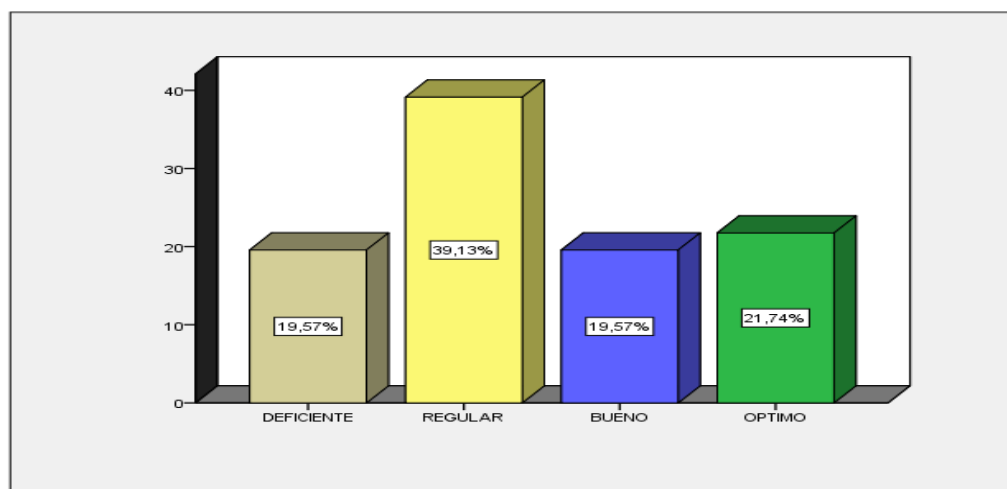
Niveles de trabajo bajo presión en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
	DEFICIENTE	18	19,6
Válido	REGULAR	36	39,1
	BUENO	18	19,6
	OPTIMO	20	21,7
	Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2:

Porcentaje del trabajo bajo presión en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020



Fuente: Programa IBM, SPSS V.26

Interpretación: como se visualiza en la tabla 2 y figura 2 se apreció que el 39.13% los clientes manifiestan que la empresa maneja el trabajo bajo presión un nivel regular, mientras que el 21.74% lo realiza a un nivel óptimo. Así mismo, se apreció que el 19.57% lo realizan a un nivel bueno.

Tabla 3

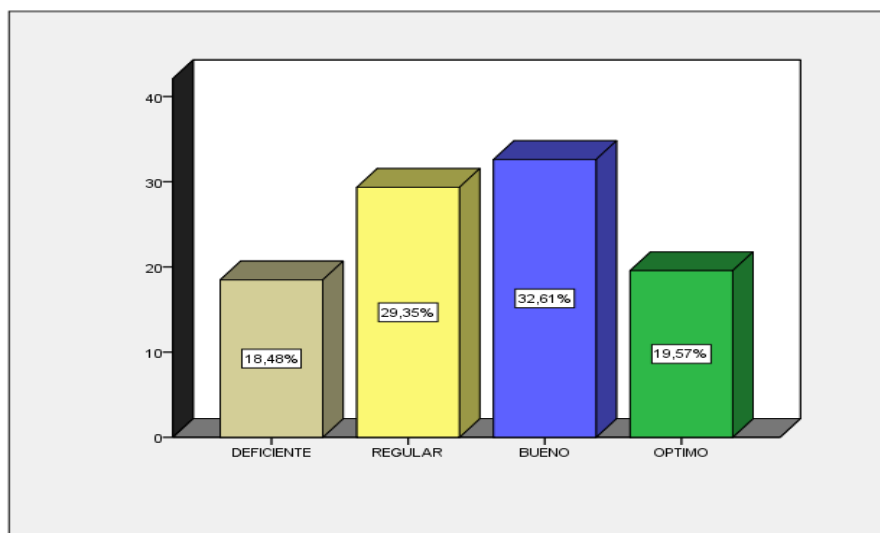
Niveles de comunicación en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	17	18,5
	REGULAR	27	29,3
	BUENO	30	32,6
	OPTIMO	18	19,6
	Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3:

Porcentaje de comunicación en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020



Fuente: Programa IBM, SPSS V.26

Interpretación: En base a la tabla 3 y figura 3 se apreció que el 32.61% indicaron que en la empresa aplica la comunicación a un nivel BUENO, mientras que el 29.35% lo realizan a un nivel regular. Además, que el 19.57% realiza a un nivel óptimo en la comunicación.

Tabla 4

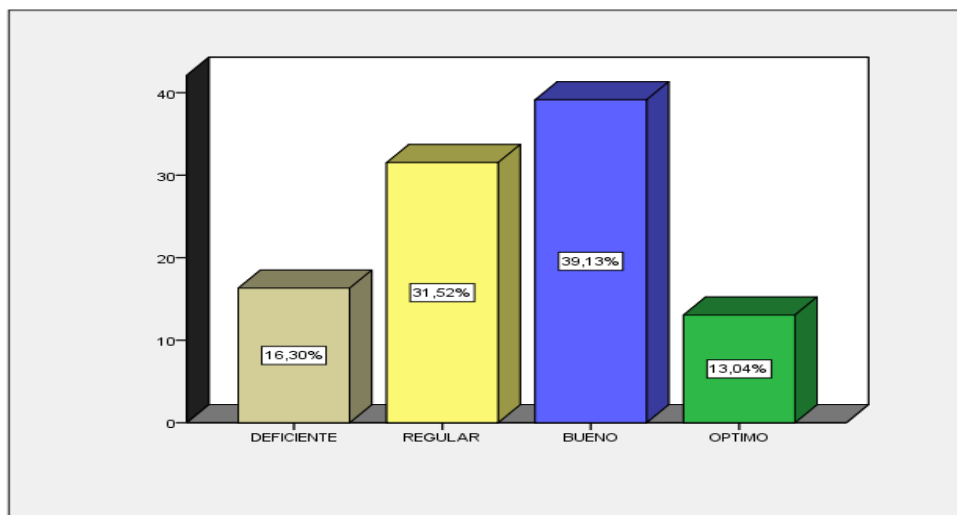
Niveles de trabajo en equipo en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	15	16,3
	REGULAR	29	31,5
	BUENO	36	39,1
	ÓPTIMO	12	13,0
	Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4:

Porcentaje del trabajo en equipo en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020



Fuente: Programa IBM, SPSS V.26

Interpretación: Se puede ver en la tabla 4 y figura 4 se apreció que el 39.13% manifiesta que aplican el trabajo en equipo a un nivel BUENO, mientras que el 31.52% lo realiza a un nivel regular. Así mismo, que el 13.04% lo realiza a un nivel óptimo el trabajo en equipo

Tabla 5

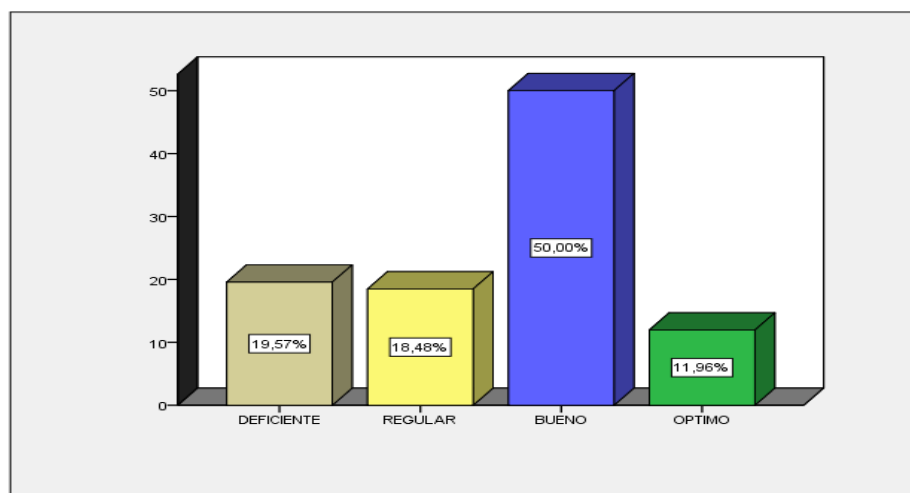
Niveles de calidad funcional en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	18	19,6
	REGULAR	17	18,5
	BUENO	46	50,0
	OPTIMO	11	12,0
	Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5:

Porcentaje de calidad funcional en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020



Fuente: Programa IBM, SPSS V.26

Interpretación: Con respecto a la tabla 5 y figura 5 se apreció que el 50.00% aplican la calidad funcional a un nivel BUENO, mientras, el 18.48% la realiza a un nivel regular y por último, el 11.96% lo realiza a un nivel óptimo la calidad funcional en la empresa.

Tabla 6

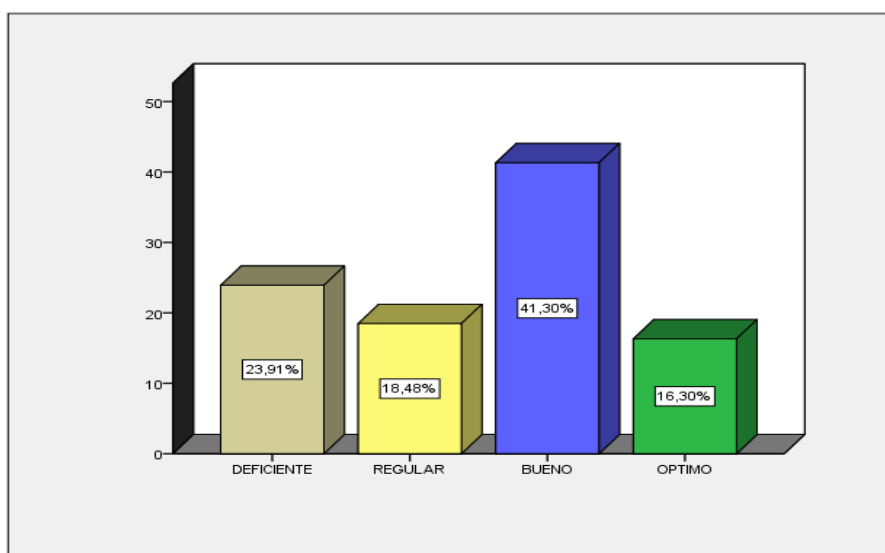
Niveles de percepción en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	22	23,9
	REGULAR	17	18,5
	BUENO	38	41,3
	OPTIMO	15	16,3
	Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6:

Porcentaje de percepción en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020



Fuente: Programa IBM, SPSS V.26

Interpretación: Como se observa en los resultados de la tabla 6 y figura 6 se apreció que el 41.30% manifestaron que realizan la percepción a un nivel BUENO, mientras que el 18.48% la realiza a un nivel regular y por último, el 16.30% lo realiza a un nivel óptimo.

Tabla 7

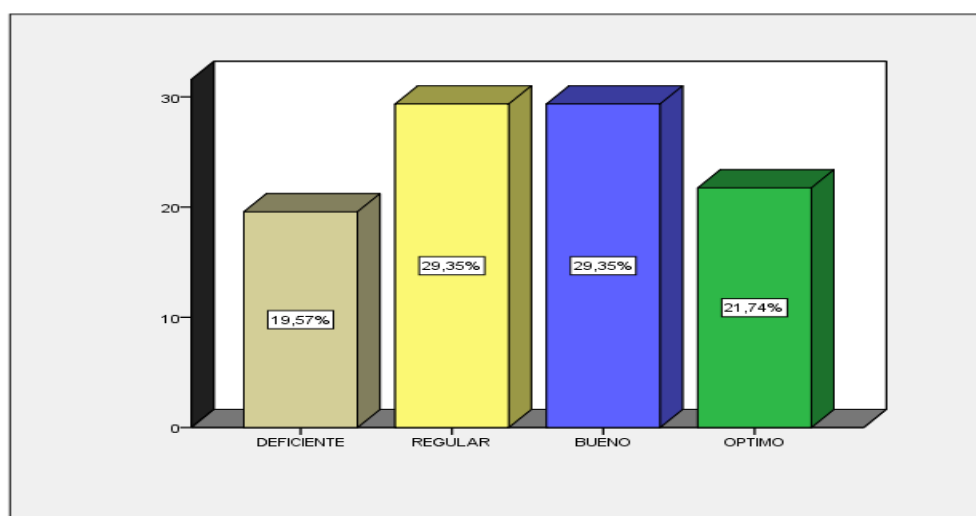
Niveles de satisfacción al cliente en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
	DEFICIENTE	18	19,6
	REGULAR	27	29,3
Válido	BUENO	27	29,3
	ÓPTIMO	20	21,7
	Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7:

Porcentaje de satisfacción al cliente en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020



Interpretación: De acuerdo a la tabla 7 y figura 7 se apreció que los 100% de los encuestados 29.35%, aplican satisfacción al cliente a un nivel BUENO. Asimismo, se apreció que 20.35% a un nivel regular, mientras que el 21.74% la realizan la satisfacción del cliente a un nivel óptimo.

Tabla 8

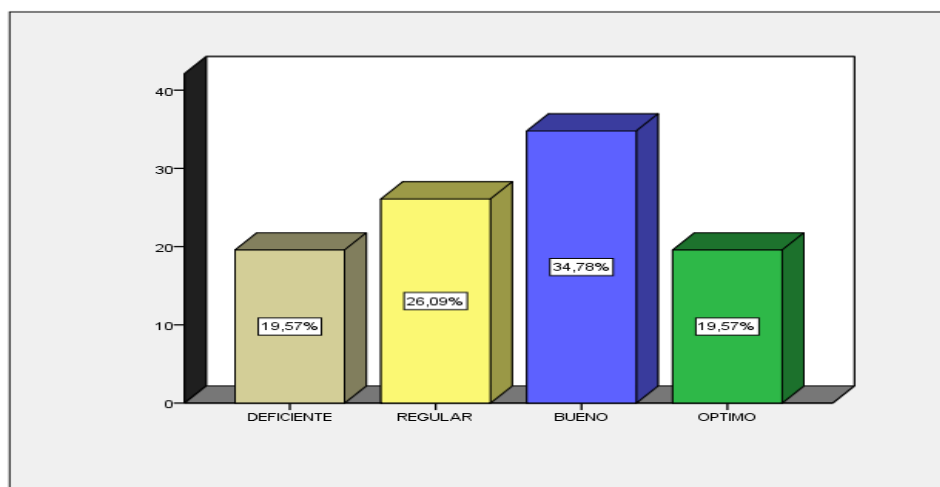
Niveles de necesidades de cliente en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	18	19,6
	REGULAR	24	26,1
	BUENO	32	34,8
	OPTIMO	18	19,6
	Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8:

Porcentaje de necesidades de cliente en el servicio Mega Chicken, Breña, 2020



Interpretación: Según la tabla 8 y figura 8 se apreció que el 34.78% en el servicio Mega Chicken, analizan las necesidades de cliente a un nivel BUENO, mientras que el 26.09% la realiza a un nivel regular. Además, el 19.57% que realizan a un nivel óptimo.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad de la muestra

Hipótesis de Normalidad

H₀: La distribución de datos muestral es normal

H₁: La distribución de datos muestral no es normal

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

a) Si la Sig. $p < 0.05 \Rightarrow$ Rechazo H₀

b) Si la Sig. $p > 0.05 \Rightarrow$ Acepto H₀

Regla de decisión:

a) $N < 50$ entonces es Shapiro-Wilk

b) $N > 50$ entonces es Kolmogorov-Smirnov

Tabla 9
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	,253	92	,000
Calidad funcional	,306	92	,000

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS V.26

Interpretación: Se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para comprobar la distribución de los datos, ya que la muestra de la investigación es de 92 clientes, en los resultados se observa que el valor de sig. ($,000 < 0,05$) por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, los datos de las variables de estudio no tienen una distribución normal, en consecuencia, el estadístico a usar en la constatación de la hipótesis será no paramétricos en este caso el Rho Spearman.

Tabla 10*Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Spearman*

Valor	Significado
-1.00	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.7 a -0.89	Correlación negativa baja
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy baja
0	No existe correlación
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación entre las habilidades blandas y funcional en el servicio en Mega Chicken, Breña, 2020.

H₁: Si existe relación entre las habilidades blandas y la calidad funcional en el servicio en Mega Chicken, Breña, 2020.

Tabla 11*Correlación de la variable Habilidades blandas con la variable Calidad funcional*

		Habilidades Blandas	Calidad Funcional
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,733**
		N	,000
	Calidad Funcional	Coeficiente de correlación	92
		Sig. (bilateral)	,733**
		N	,000
			92

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

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS V.26

Interpretación: Se observó en los resultados del estadístico Rho Spearman que el coeficiente de correlación de la variable habilidades blandas y calidad funcional es de ,733 lo cual en la tabla 10 indica que es una correlación positiva alta y es significativa debido a que el valor de sig. ($,000 < 0,05$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica

Primera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre las habilidades blandas y percepción del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020.

H₁: Si existe relación entre las habilidades blandas y percepción del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020.

Tabla 12

Correlación de la variable Habilidades blandas y la dimensión percepción

		Habilidades		
			Blandas	Percepción
			(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades Blandas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Percepción (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS V.26

Interpretación: Se observó en los resultados del estadístico Rho Spearman que el coeficiente de correlación de la variable habilidades blandas y la dimensión percepción es de ,798 lo cual en la tabla 10 indica que es una correlación positiva alta y es significativa debido a que el valor de sig. ($,000 < 0,05$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación entre las habilidades blandas y satisfacción del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020.

H₁: Existe relación entre las habilidades blandas y satisfacción del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020.

Tabla 13

Correlación de la variable Habilidades blandas y la dimensión satisfacción al cliente

		Habilidades Blandas (Agrupada)	Satisfacción al cliente (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades Blandas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,652**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92
	Satisfacción al cliente (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,652**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS V.26

Interpretación: Se observó en los resultados del estadístico Rho Spearman que el coeficiente de correlación de la variable habilidades blandas y la dimensión satisfacción del cliente es de ,652 lo cual en la tabla 10 indica que es una correlación positiva moderada y es significativa debido a que el valor de sig. ($,000 < 0,05$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre las habilidades blandas y necesidades del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020.

H₁: Existe relación entre las habilidades blandas y necesidades del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020

Tabla 14

Correlación de la variable Habilidades blandas y la dimensión necesidades del cliente

			Habilidades Blandas (Agrupada)	Necesidades del cliente (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades Blandas (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Necesidades del cliente (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS V.26

Interpretación: Se observó en los resultados del estadístico Rho Spearman que el coeficiente de correlación de la variable habilidades blandas y la dimensión necesidades del cliente es de ,564 lo cual en la tabla 10 indica que es una correlación positiva moderada y es significativa debido a que el valor de sig. ($,000 < 0,05$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Discusión por objetivos

En la investigación se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad funcional en el servicio de Mega Chicken, Breña, 2020. Se pretendió conocer si las habilidades blandas tienen relación con la calidad funcional en el servicio, puesto que la empresa no fomenta el manejo de las habilidades blandas en sus trabajadores y por ende la calidad de servicio que brinda es deficiente por ello, se busca definir la relación entre ambas variables de estudio con el fin de implementar charlas de capacitación para que el personal este acorde con las exigencias de los clientes. Este estudio tiene semejanza con la tesis de Franco (2018) las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la UGEL N°2 de la esperanza Trujillo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional puesto que la empresa se visualiza una importante similitud indicando que si existe relación entre las dos variables de estudio, por lo que se plantea diseñar talleres sobre cómo mejorar y potenciar las habilidades blandas de tal manera que los colaboradores se sientan satisfechos al momento de hacer sus labores.

Discusión por metodología

El nivel utilizado en la investigación fue descriptivo correlacional, debido a que busco describir las variables de estudio, así mismo el diseño fue no experimental de corte transversal dado que no se manipularon las variables, es decir se dieron en su contexto natural y en un solo momento, al mismo tiempo en la tesis de Acosta, R. y Trigos, L. (2018). Inteligencia emocional y su influencia en las habilidades blandas de los trabajadores de la UGEL luya 2018. El enfoque de investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, además la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, asimismo la investigación` planteo estrategias de cómo los trabajadores puedan potenciar sus habilidades con el fin de fortalecer su capacidad al momento de realizar sus labores.

Discusión por resultados

En trascurso de la investigación se buscó adquirir resultados óptimos para precisar en qué estado se encuentra la empresa Mega Chicken referente al manejo de las habilidades blandas en sus colaboradores y de cómo influye en servicio que brinda a sus clientes, para ello se recopiló datos de una prueba piloto aplicada a 30 clientes con el cuestionario que constaba de 22 preguntas para constatar la confiabilidad ($r=0,896$) del instrumento a utilizar. Después de haber comparado que el instrumento es viable, se procedió a encuestar a total de la muestra que fueron 92 clientes que adquieren el servicio, por consiguiente los resultados arrojaron que un 41.30% de los clientes manifiestan que la empresa aplica las habilidades blandas a un nivel BUENO, y con respecto a la variable calidad funcional los clientes manifestaron que el 50.00% aplican la calidad funcional a un nivel BUENO, constatando que existe una correlación positiva alta de 0,733 entre ambas variables de estudio, en tal sentido se requiere que los gerentes implementen estrategias sobre el manejo y aprovechamiento de las habilidades de sus trabajadores con el propósito de ofrecer un servicio único. De los antecedentes previos, en la tesis de Silva (2019) se hizo uso de una muestra censal de 50 clientes, utilizando como técnica la encuesta y para la recolección de datos el cuestionario, por lo que de acuerdo los resultados que el 70% de los participantes indicaron que tienen un nivel alto en las habilidades blandas mientras que 35% indicaron un nivel regular, respecto a ello se comprueba que existe una relación positiva y al alta y además es significativa.

Discusión por conclusión

En la investigación mostrada se llegó a la conclusión que, si tiene una relación entre las variables mostradas, por lo que los consumidores consideran que el gerente de la empresa debe potenciar las habilidades de sus trabajadores con el propósito de brindar un excelente servicio y de esta manera llegar a obtener más clientes, logrando sobresalir ante su competencia. De los antecedentes previos en la tesis de Astochado (2019) concluyó que existe relación entre las variables estudiadas, ya que, el dominio de las habilidades blandas permite al trabajador tomar buenas decisiones, así como también liderar y trabajar en equipo, saber solucionar problemas y que de esta manera los trabajadores sientan comprometidos con labor

que realizan, garantizando un mejor servicio. Por otra parte, la empresa Mega Chicken a pesar que sus trabajadores muestran un gran esfuerzo por cumplir con su labor, esto no es recompensado por el gerente de la empresa, ya que solo emite órdenes y no toma el tiempo de motivar, orientar sobre la atención al cliente lo cual tiene como consecuencia bajos resultados en la tarea que ejecutan.

Discusión por teorías

En el estudio presentado para la variable habilidades blandas se utilizó como teoría al modelo de Salovey y Mayer donde menciona que es primordial manejar la inteligencia emocional ya que en toda empresa buscan la prosperidad y el crecimiento económico, es por ello que los jefes de las organizaciones se centran en tener trabajadores eficaces, que se sean capaz de manejar sus emociones y que su vez se sientan comprometidos con las labores que realizan. no obstante Flores y Gavidia (2018) en su investigación indicaron que el modelo de la inteligencia emocional es la permite interactuar adecuadamente con las demás personas basándose en un buen manejo de emociones, impulsos, habilidades con la finalidad de poder enfrentarse ante cualquier situación y conflictos que se puedan presentar ya sea, en el ámbito laboral o profesional, así mismo este modelo contribuye a que los colaboradores de una empresa tengan la capacidad de automatizarse y a su vez logren adaptarse a los cambios, con la intención de ser competitivo y conseguir los objetivos planteados.

VI. CONCLUSIONES

Se llegó a las siguientes conclusiones en base a los objetivos e hipótesis que se formuló durante el desarrollo de la investigación:

Primera: Se cumplió con el objetivo general de la tesis, es decir se determinó que existe una relación entre habilidades blandas y calidad funcional en el servicio en Mega Chicken, Breña, con un valor ,733 de acuerdo al estadístico Rho Spearman que simboliza una correlación positiva alta, con una significancia de ($,000 < 0,05$).

Segunda: De acuerdo con tercer objetivo específico se efectuó que las habilidades blandas y la percepción en Mega Chicken, Breña, 2020. Se determinó la existencia de correlación con un valor de ,564 en donde se puede confirmar que tiene una correlación positiva moderada y por ende es significativa ($,000 < 0,05$).

Tercera: En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación se ha determinado la existencia de la correlación entre las habilidades blandas y la satisfacción del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020. Con un coeficiente de correlación de ,652 y una significancia de ($,000 < 0,05$), es decir presento una correlación positiva moderada.

Cuarta: Se logró con el primer objetivo específico, en donde se determinó que existe relación entre las habilidades blandas y la necesidad del cliente en Mega Chicken, Breña, 2020 mostrándonos un valor ,798 indicando una correlación positiva alta, y además una significancia de ($,000 < 0,05$)

VII. RECOMENDACIONES

Acorde con los resultados de estudio se proponen las siguientes recomendaciones

Primera: Referente a habilidades blandas y calidad funcional en el servicio, se sugiere al gerente de la empresa implementar talleres, capacitaciones, charlas motivacionales, para reforzar y mejorar el manejo de sus habilidades blandas de los trabajadores, con el propósito de tener un adecuado manejo de emociones, un mejor desempeño y a su vez ofrecer un servicio único y de calidad.

Segunda: De acuerdo a la percepción del cliente se recomienda tener vínculo emocional con los clientes ofreciéndoles un trato personalizado, descuentos y promociones en fechas especiales con el propósito de fidelizarlos.

Tercera: En base a satisfacción del cliente se debe implementar estrategias como el post venta, y de esta manera saber si el servicio brindado logra cumplir sus expectativas, así mismo consultar al cliente que mejoras se debe hacer, ya que de este modo se lograra su lealtad a largo plazo, asimismo estas estrategias ayudaran a tener una atención diferenciada.

Cuarta: Respecto a necesidades del cliente se propone al gerente de la empresa que debe realizar encuestas para saber las opiniones, de cómo le gustaría que fuera el servicio o de que cosas requiere para poder implementarlas, y de esta manera lograr que el cliente se siente valorado.

REFERENCIA

- Acosta, R. y Trigos, L. (2018). *Inteligencia emocional y su influencia en las habilidades blandas de los trabajadores de la UGEL Iuya 2018*. (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31263>
- Adil, A. y Kamal, A. (2016). *Workplace Affect as Mediator Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction Among Customer Service Representatives*. [El lugar de trabajo afecta como mediador entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral entre los representantes de servicio al cliente]. *Journal of Behavioural Sciences*, 26(2), 79-94. http://pu.edu.pk/images/journal/doap/PDF-FILES/Article%20No.%2005_v26_2_16.pdf
- Aksarapak, L. y Arti, P. (2020). *Perceived-Development of Soft Skills Support Confidence to Obtain a Job: An Evidence Among Science-Tech Graduates in Thailand*. [Desarrollo percibido del soporte de habilidades blandas Confianza para obtener un trabajo: una evidencia entre Graduados de Ciencia y Tecnología en Tailandia]. *Asia-Pacific Social Science Review*, 20(1), 66–77. <http://apssr.com/wp-content/uploads/2020/03/RA-6.pdf>
- Andrade et al. (2018). *La inteligencia emocional: una estrategia para mejorar el rendimiento académico, la comunicación y la pedagogía crítica*. *Ciencia digital*, 3(2), 645-659. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.25>
- Astochado, T. (2019). *Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019*. (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43390>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Baróti, M. (2014). *Designing and testing an fr-soft-skill measurement system to be used in higher education*. [Diseño y prueba de un sistema de medición de habilidades fr-soft para ser utilizado en la educación superior]. *Proceedings on Maintenance*, 8 (1), 277-284. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=97063136&lang=es&site=eds-live>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4^a. ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Cadena et al. (2016). *Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México*. *Ingeniería Industrial*, 9(17), 41-60. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679004>
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. *Comunicación*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2005). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Colombia: Grupo Editorial Norma. <https://books.google.com.pe/books?id=tstxzwukS6AC&printsec=frontcover>
- Flores, E. et al. (2016). *Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la universidad nacional del altiplano - puno*. *Comunicación*, 7(2), 05-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001
- Flores, S. y Gavidia, O. (2018). *Inteligencia emocional de los trabajadores y su influencia en el desempeño laboral del centro de salud de marcará, Carhuaz 2018*. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26136>

- Franco, L. (2018). *Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N° 02 de la esperanza Trujillo 2018*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23936>
- 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*. (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina. <http://hdl.handle.net/10644/6132>
- Grande, I. (2014). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=ftF0BQAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Gronroos, C. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*. [Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing]. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos técnicas e instrumentos de la investigación de criminología*. <https://books.google.com.pe/books?id=ggTdBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodo+descriptivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiRuszywIDmAhXDt1kKHeMYAfMQ6AEIPzAD#v=onepage&q=metodo%20descriptivo&f=false>
- López, W. (2016). *Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, departamento de Escuintla*. (Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar). Biblioteca Landivariana. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/ Marquez-Carlos.pdf>

- Mahasneh, J, (2017). *Utilizing Quality Function Deployment Method To Better Integrate Soft Skills In Construction Curriculum*. [Utilizando el método de implementación de funciones de calidad para integrar mejor las habilidades blandas en el plan de estudios de construcción]. Jordan University of Science and Technology, 1-4. https://doi.org/10.5176/2301-394X_ACE17.134
- Majid, S. et al. (2019). *The Importance of Soft Skills for Employability and Career Development: Students and Employers' Perspectives*. [La importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y el desarrollo profesional: las perspectivas de los estudiantes y los empleadores]. IUP Journal of Soft Skills, 13(4). <https://www.questia.com/library/journal/1P4-2330760547/the-importance-of-soft-skills-for-employability-and>
- Manrique et al. (2018). *Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente*. Revista Estomatológica Herediana, 28(3), 185-194. <https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>
- Marín, H. y Placencia M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Horizonte Médico, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Muñoz, A. y Madrid, L. (2017). *Capacitación y competencias blandas como factor de transformación de los recursos humanos: estrategia mexicana*. XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/EFA4D8C00A61F4D1052582910081CD61/\\$FILE/munozgac.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/EFA4D8C00A61F4D1052582910081CD61/$FILE/munozgac.pdf)
- Ortega, C., Febles, J. y Estrada, V. (2016). *Una estrategia para la formación de competencias blandas desde edades tempranas*. Revista Cubana de Educación Superior, 35(2), 35-41. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v35n2/rces03216.pdf>
- Paredes, M. Hernández, H. y Chung, A. (2016). *Relaciones de confianza y percepción al servicio del colaborador interno para la responsabilidad social*

en pequeñas empresas de parques industriales de Lima Metropolitana.
Industrial Data, 19(2), 21-29. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12812>

Ramírez, H. (2018). *Competencias funcionales y mejora de la calidad de servicio en los tenientes gobernadores de San Ignacio.* Revista de investigación de la Facultad de Humanidades, 5(2), 6-15. <https://doi.org/10.35383/educare.v2i9.58>.

Raceti, P. (2015). *La medición de las competencias transversales en Colombia: una propuesta metodológica.* Madrid:Eurosocial. <http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1444897404-DT34.pdf>

Raza, A. y Albán, D. (2015). *La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.* (Tesis de Titulación, Universidad Central del Ecuador). Repositorio Digital de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7596>

Romero, J. y Romero, J. (2019). *Lidera tu empresa en la cuarta revolución.* España: Exlibric. <https://books.google.com.pe/books?id=fVeDwAAQBAJ&printsec=frontcover>

Roncal, R. y Zelada, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP de Trujillo en el 2017.* (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte). Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/12268>

Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador.* Revista Industrial Data, 19(2), 13-20. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

Sarmientos, C. (2019). *Habilidades blandas necesarias para la formación del ingeniero de sistema del siglo XXI.* (Tesis de Grado, Universidad Piloto de

Colombia). Repositorio Institucional de la universidad Piloto de Colombia.
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/6523>

Silva, N. (2019). *Habilidades blandas del colaborador y fidelización del cliente en la Corporación Boticas Perú S.A.C., Los Olivos, 2019*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42970>

Tapia, M. (2016). *El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de puno*. Comunicación, 7 (1), 5-15.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000100001

Traverso, P., Williams, B. y Palacios, I. (2017). *La comunicación efectiva como elementos de éxitos en los negocios*. Ecuador: Universidad Ecotec.
<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>

Vásquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa*. (Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar). Biblioteca Landivariana.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

Weisinger, H. y Pawliw, J. (2015). *How to Perform Under Pressure: The Science of Doing Your Best When It Matters Most*. [Cómo realizar bajo presión: la ciencia de hacer lo mejor cuando más importa].
<https://books.google.com.pe/books?id=6ZJ3BgAAQBAJ&printsec=frontcover>

Williams, H. (2019). The Hard Truth about Soft Skills It's time to make life- and soft-skills training a priority. [La dura verdad sobre las habilidades blandas Es hora de hacer que el entrenamiento en habilidades para la vida y las habilidades blandas sea una prioridad]. ENR: Engineering News-Record, 283(5), 28.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=87a59039-7ad9-4a39-85c9-17ef18c7abba%40sessionmgr103>

Zepeda, M., Cardoso, E. y Rey, C. (2019). *El desarrollo de habilidades blandas en la formación de ingenieros*. Científica, 23(1), 61-67.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=614/61458265007>

ANEXO 5. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 15

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
HABILIDADES BLANDAS	Cooper y Sawaf (2005) menciona que la inteligencia emocional impulsa a encontrar un único potencial que conlleva a tener valores éticos y aspiraciones, transformando en los objetivos que anhelamos. Así mismo, es la capacidad de entender las emociones de manera eficaz como una fuente de información para motivar en alcanzar la meta.	Los datos que se obtiene para cuestionario esta relacionados con las dimensiones. - Trabajo bajo presión - Comunicación - Trabajo en equipo	Trabajo bajo presión	Tolerancia Toma de decisiones Control de emociones	Likert: ORDINAL 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Comunicación	Coherencia Fluidez Atención Liderazgo Compromiso Motivación	
CALIDAD FUNCIONAL	Según Grande (2014) hace referencia al proceso en el servicio que se le brinda al consumidor para atender sus necesidades con el fin de conocer su percepción al servicio que se le ofrece y satisfacer sus necesidades. Las dimensiones esta variable son las sientes	Los datos que se obtiene para cuestionario esta relacionados con las dimensiones. - Percepción - Satisfacción del cliente - Necesidades del cliente	Percepción	Fiabilidad de los servicios Fiabilidad del personal Tiempo de espera	Likert: ORDINAL 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Satisfacción del cliente	Confianza Lealtad expectativa transparencia	
			Necesidades del cliente	Comodidad Valor agregado	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 6 Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO

**HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD FUNCIONAL EN EL SERVICIO EN
MEGA CHICKEN, BREÑA, 2020**

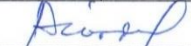
OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y calidad funcional en el servicio en Mega Chicken, Breña, 2020

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La tolerancia forma parte de los valores de la empresa					
2	Normalmente en la empresa la toma de decisiones es adecuada en los trabajadores.					
3	Los trabajadores muestran amabilidad, respeto y manejo de emociones al momento de brindarles el servicio.					
4	Los trabajadores le brindan información clara y precisa antes de adquirir el servicio.					
5	Los trabajadores logran comunicarse de manera asertiva.					
6	Los trabajadores buscan continuamente una comunicación para identificar sus necesidades.					
7	Existe liderazgo de manera adecuada con el fin de brindarle una buena atención en el servicio.					
8	Los trabajadores se sienten comprometidos con el servicio que se le brinda.					
9	Los trabajadores cumplen con su función adecuadamente.					
10	Los trabajadores se sienten motivados al realizar sus actividades					
11	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para absolver a sus preguntas.					
12	Los trabajadores buscan permanentemente la eficiencia en la función que desempeña al brindar el servicio.					
13	El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza y seguridad.					
14	Los trabajadores responden con prontitud y eficiencia a sus necesidades.					
15	Los trabajadores demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.					
16	El cliente percibe la buena actitud del trabajador al brindar el servicio.					
17	Los trabajadores se preocupan por las necesidades y los intereses de los clientes, buscando su lealtad.					
18	La empresa cumple con lo prometido ya sea ofertas y promociones.					
19	Los trabajadores actúan con transparencia y compromiso en la empresa.					
20	Las instalaciones donde recibe el servicio son atractivas y aptas.					
21	El establecimiento le permite solicitar sugerencia o reclamos para una mejora en la calidad del servicio.					
22	Los trabajadores brindan una atención personalizada.					


Anexo 7 Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

Tabla 16

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de investigación:		Habilidades blandas y calidad funcional en el servicio en Mega Chicken, Breña ,2020					
Apellido y nombres del investigador:		Bravo Llaja Medaly					
Apellido y nombre del experto:		Dr. CAROLINA SAUVEDRA ABRAHAM					
ASPECTOS POR EVALUAR					Criterio del experto		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
Habilidades Blandas	Trabajo bajo presión	Tolerancia	La tolerancia forma parte de los valores de la empresa	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Toma de decisiones	Normalmente en la empresa la toma de decisiones es adecuada en los trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Control de emociones	Los trabajadores muestran amabilidad, respeto y manejo de emociones al momento de brindarles el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación	Coherencia	Los trabajadores le brindan información clara y precisa antes de adquirir el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Fluidez	Los trabajadores logran comunicarse de manera asertiva.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Atención	Los trabajadores buscan continuamente una comunicación para identificar sus necesidades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Trabajo en equipo	Liderazgo	Existe liderazgo de manera adecuada con el fin de brindarle una buena atención en el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	Los trabajadores se sienten comprometidos con el servicio que se le brinda. Los trabajadores cumplen con su función adecuadamente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	Los trabajadores se sienten motivados al realizar sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Funcional en el servicio	Percepción	Fiabilidad de los servicios	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para absolver a sus preguntas.	3. A veces	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Fiabilidad del personal	Los trabajadores buscan permanentemente la eficiencia en la función que desempeña al brindar el servicio. El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza y seguridad.	4. Casi siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Tiempo de espera	Los trabajadores responden con prontitud y eficiencia a sus necesidades. Los trabajadores demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Satisfacción del cliente	Percepción	El cliente percibe la buena actitud del trabajador al brindar el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Lealtad	Los trabajadores se preocupan por las necesidades y los intereses de los clientes, buscando su lealtad.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Expectativa	La empresa cumple con lo prometido ya sea ofertas y promociones.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Necesidades del cliente	Transparencia	Los trabajadores actúan con transparencia y compromiso en la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comodidad	Las instalaciones donde recibe el servicio son atractivas y aptas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Valor agregado	El establecimiento le permite solicitar sugerencia o reclamos para una mejora en la calidad del servicio. Los trabajadores brindan una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:							
		Fecha 22 / 11 / 2019					

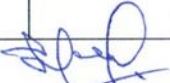
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación:		Habilidades blandas y calidad funcional en el servicio en Mega Chicken, Breña ,2020					
Apellido y nombres del investigador:		Bravo Llaja Medaly					
Apellido y nombre del experto:		Dr. PUAGA CORREA, DAVID FERNANDO					
ASPECTOS POR EVALUAR					Criterio del experto		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
Habilidades Blandas	Trabajo bajo presión	Tolerancia	La tolerancia forma parte de los valores de la empresa	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Toma de decisiones	Normalmente en la empresa la toma de decisiones es adecuada en los trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Control de emociones	Los trabajadores muestran amabilidad, respeto y manejo de emociones al momento de brindarles el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación	Coherencia	Los trabajadores le brindan información clara y precisa antes de adquirir el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Fluidez	Los trabajadores logran comunicarse de manera asertiva.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Atención	Los trabajadores buscan continuamente una comunicación para identificar sus necesidades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Trabajo en equipo	Liderazgo	Existe liderazgo de manera adecuada con el fin de brindarle una buena atención en el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	Los trabajadores se sienten comprometidos con el servicio que se le brinda. Los trabajadores cumplen con su función adecuadamente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	Los trabajadores se sienten motivados al realizar sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Funcional en el servicio	Percepción	Fiabilidad de los servicios	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para absolver a sus preguntas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Fiabilidad del personal	Los trabajadores buscan permanentemente la eficiencia en la función que desempeña al brindar el servicio. El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza y seguridad.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Tiempo de espera	Los trabajadores responden con prontitud y eficiencia a sus necesidades. Los trabajadores demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Satisfacción del cliente	Percepción	El cliente percibe la buena actitud del trabajador al brindar el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Lealtad	Los trabajadores se preocupan por las necesidades y los intereses de los clientes, buscando su lealtad.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Expectativa	La empresa cumple con lo prometido ya sea ofertas y promociones.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Necesidades del cliente	Transparencia	Los trabajadores actúan con transparencia y compromiso en la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comodidad	Las instalaciones donde recibe el servicio son atractivas y aptas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Valor agregado	El establecimiento le permite solicitar sugerencia o reclamos para una mejora en la calidad del servicio. Los trabajadores brindan una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:			Fecha	22 / Noviembre / 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación:		Habilidades blandas y calidad funcional en el servicio en Mega Chicken, Breña ,2020							
Apellido y nombres del investigador:		Bravo Llaja Medaly							
Apellido y nombre del experto:		CARLANZA ESTELA TEODORO							
ASPECTOS POR EVALUAR							Criterio del experto		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS		
Habilidades Blandas	Trabajo bajo presión	Tolerancia	La tolerancia forma parte de los valores de la empresa	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Toma de decisiones	Normalmente en la empresa la toma de decisiones es adecuada en los trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Control de emociones	Los trabajadores muestran amabilidad, respeto y manejo de emociones al momento de brindarles el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Comunicación	Coherencia	Los trabajadores le brindan información clara y precisa antes de adquirir el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Fluidez	Los trabajadores logran comunicarse de manera asertiva.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Atención	Los trabajadores buscan continuamente una comunicación para identificar sus necesidades.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Trabajo en equipo	Liderazgo	Existe liderazgo de manera adecuada con el fin de brindarle una buena atención en el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Compromiso	Los trabajadores se sienten comprometidos con el servicio que se le brinda. Los trabajadores cumplen con su función adecuadamente.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Motivación	Los trabajadores se sienten motivados al realizar sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Funcional en el servicio	Percepción	Fiabilidad de los servicios	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para absolver a sus preguntas.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Fiabilidad del personal	Los trabajadores buscan permanentemente la eficiencia en la función que desempeña al brindar el servicio. El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza y seguridad.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Tiempo de espera	Los trabajadores responden con prontitud y eficiencia a sus necesidades. Los trabajadores demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Satisfacción del cliente	Percepción	El cliente percibe la buena actitud del trabajador al brindar el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Lealtad	Los trabajadores se preocupan por las necesidades y los intereses de los clientes, buscando su lealtad.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Expectativa	La empresa cumple con lo prometido ya sea ofertas y promociones.	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Necesidades del cliente	Transparencia	Los trabajadores actúan con transparencia y compromiso en la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Comodidad	Las instalaciones donde recibe el servicio son atractivas y aptas.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Valor agregado	El establecimiento le permite solicitar sugerencia o reclamos para una mejora en la calidad del servicio. Los trabajadores brindan una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>					
Firma del experto: 		Fecha <u>22 de noviembre 2019</u>							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 8

Validación de Instrumento

Tabla 17

Validez del instrumento por expertos

EXPERTOS	CALIFICACIÓN
Dr. Aliaga Correa David	Aplicable
Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable
Dr,Cardenas Saavedra Abrahán	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS V.26

Tabla 19

Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	22

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS V.26

Tabla 20

Grado de Confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Media
0.21 a 0.40	Baja
0.00 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista

ANEXO 9

Declaratoria de consentimiento Informado

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"Año de la universalización de la salud"

**SOLICITO: CONSENTIMIENTO PARA DESARROLLO
DEL INFORME DE INVESTIGACION**

Sra. Luz Elina Bravo Tello
GERENTE GENERAL


Yo, **BRAVO LLAJA MEDALY** identificada con DNI N° **76734901**, me dirijo ante usted con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que el motivo de la presente es para manifestar que actualmente vengo estudiando en la Universidad César Vallejo con sede Lima Norte cursando el X ciclo de la carrera de Administración. Por ello, solicito a usted que considere el permiso pertinente para la realización de mi informe de investigación en su empresa, cuyo estudio tiene por título "Habilidades blandas y Calidad funcional en el servicio en Mega chicken, Breña, 2020".

Sin otro particular me despido de Ud. Agradeciendo de antemano su atención y aceptación.

Atentamente.

Lima, 22 de junio del 2020.


BRAVO LLAJA MEDALY
DNI N° 76734901


GERENTE GENERAL
44785140



ANEXO 10

Cuestionario virtual

Habilidades blandas y Calidad funcional en el servicio de las empresas.

Asigne un valor del 1 al 5 donde :

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

¿Los trabajadores le brindan información clara y precisa antes de adquirir el servicio? *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

¿Los trabajadores logran comunicarse de manera asertiva al momento de brindar su servicio? *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

¿Los trabajadores buscan continuamente una comunicación para identificar sus necesidades? *

Anexo 11

Resultados de fiabilidad de SPSS muestral.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	92	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	92	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS V.26

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	22

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS V.26

Anexo 12

Base de datos de encuesta de Habilidades Blandas y Calidad Funcional

	Habilidades Blandas									Empatía Funcional												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5
2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4
3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3
6	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5
7	3	3	5	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3
8	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3
9	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4
10	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5
11	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5
12	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3
14	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4
15	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3
16	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4
17	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5
18	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4
19	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3
20	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4
21	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4
22	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3
23	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4
24	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3
25	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2
26	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3
27	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4
28	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
30	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4
31	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
32	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2
35	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
36	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Habilidades Blandas

Empatía Funcional

36	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
37	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
38	3	3	1	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	4
39	3	2	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
40	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
41	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
42	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	3
43	4	2	1	2	4	2	4	1	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	5	3
44	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
45	3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
46	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
47	4	3	5	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
50	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
51	3	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5
52	5	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
53	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
55	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
56	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5
57	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
58	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
59	3	4	5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	2	1	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	5	4	4	4
62	5	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	2	3
63	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
65	4	4	4	2	3	3	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
67	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
68	4	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	1	4	2	3	2	2	2
69	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	5
70	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	5	3	3	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
72	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

Habilidades Blandas

Empatía Funcional

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
69	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	5
70	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	5	3	3	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
72	4	1	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2
73	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
75	5	2	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4
76	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2
77	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2
78	4	3	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4
79	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2
80	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	4	3	4	4	2	3
81	3	3	2	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
82	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
83	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4
84	5	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3
85	4	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2
86	4	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
88	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
89	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
91	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
92	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
93																						
94																						

Anexo 13

Base de datos agrupados de Habilidades Blandas y Calidad Funcional

	V1_agrup	V2_agrup	V1_D1	V1_D2	V1_D3	V2_D1	V2_D2	V2_D3	Suma_V1	SUMA_V2	SUMA_V1_D1	SUMA_V1_D2	SUMA_V1_D3	SUMA_V2_D1	SUMA_V2_D2	SUMA_V2_D3
1	42	51	13	15	14	20	13	18	3	3	4	4	2	3	3	3
2	46	49	14	15	17	21	11	17	4	3	4	4	3	3	2	3
3	45	54	12	15	18	22	13	19	4	3	3	4	4	3	3	4
4	45	53	14	14	17	22	14	17	4	3	4	4	3	3	4	3
5	43	51	13	12	18	23	13	15	4	3	4	3	4	4	3	2
6	42	48	11	13	18	20	11	17	3	3	2	4	4	3	2	3
7	38	45	11	12	15	17	14	14	3	3	2	3	3	2	4	2
8	35	45	10	10	15	19	11	15	2	3	2	2	3	3	2	2
9	42	47	11	14	17	19	12	16	3	3	2	4	3	3	3	3
10	44	50	14	13	17	23	11	16	4	3	4	4	3	4	2	3
11	45	54	12	14	19	23	14	17	4	3	3	4	4	4	4	3
12	32	50	10	11	11	23	11	16	2	3	2	3	2	4	2	3
13	36	36	11	11	14	16	8	12	3	2	2	3	2	2	1	1
14	41	52	13	11	17	21	13	18	3	3	4	3	3	3	3	3
15	41	45	13	12	16	21	11	13	3	3	4	3	3	3	2	2
16	36	42	10	12	14	17	11	14	3	2	2	3	2	2	2	2
17	43	52	15	12	16	21	13	18	4	3	4	3	3	3	3	3
18	40	46	12	13	15	19	11	16	3	3	3	4	3	3	2	3
19	25	36	6	9	10	16	8	12	1	2	1	2	1	2	1	1
20	38	47	11	11	16	21	12	14	3	3	2	3	3	3	3	2
21	46	50	14	13	19	21	12	17	4	3	4	4	4	3	3	3
22	44	49	12	13	19	22	11	16	4	3	3	4	4	3	2	3
23	42	47	13	12	17	20	12	15	3	3	4	3	3	3	3	2
24	41	49	14	11	16	21	13	15	3	3	4	3	3	3	3	2
25	32	32	9	10	13	14	9	9	2	1	1	2	2	1	2	1
26	43	53	13	14	16	24	13	16	4	3	4	4	3	4	3	3
27	46	47	15	13	18	22	10	15	4	3	4	4	4	3	2	2
28	42	50	12	14	16	21	14	15	3	3	3	4	3	3	4	2
29	39	52	12	13	14	21	13	18	3	3	3	4	2	3	3	3
30	31	47	9	11	11	21	11	15	2	3	1	3	2	3	2	2
31	38	53	11	11	16	21	13	19	3	3	2	3	3	3	3	4
32	39	60	11	12	16	25	15	20	3	4	2	3	3	4	4	4
33	37	60	11	10	16	25	15	20	3	4	2	2	3	4	4	4
34	29	30	9	9	11	12	6	12	1	1	1	2	2	1	1	1
35	36	51	10	11	15	21	12	18	3	3	2	3	3	3	3	3
36	41	43	12	13	16	20	9	14	3	2	3	4	3	3	2	2

	V1_agrup	V2_agrup	V1_D1	V1_D2	V1_D3	V2_D1	V2_D2	V2_D3	Suma_V1	SUMA_V2	SUMA_V1_D1	SUMA_V1_D2	SUMA_V1_D3	SUMA_V2_D1	SUMA_V2_D2	SUMA_V2_D3
36	41	43	12	13	16	20	9	14	3	2	3	4	3	3	2	2
37	35	50	11	9	15	20	12	18	2	3	2	2	3	3	3	3
38	28	40	7	8	13	16	8	16	1	2	1	1	2	2	1	3
39	37	57	9	11	17	23	14	20	3	4	1	3	3	4	4	4
40	40	55	13	13	14	21	15	19	3	4	4	4	2	3	4	4
41	43	55	14	12	17	21	14	20	4	4	4	3	3	3	4	4
42	29	34	10	9	10	13	7	14	1	1	2	2	1	1	1	2
43	25	36	7	8	10	12	9	15	1	2	1	1	1	1	2	2
44	43	56	13	11	19	23	15	18	4	4	4	3	4	4	4	3
45	37	51	12	9	16	21	13	17	3	3	3	2	3	3	3	3
46	38	52	12	11	15	22	13	17	3	3	3	3	3	3	3	3
47	33	35	12	9	12	14	9	12	2	1	3	2	2	1	2	1
48	38	43	10	12	16	18	11	14	3	2	2	3	3	2	2	2
49	31	39	9	9	13	16	10	13	2	2	1	2	2	2	2	2
50	39	50	12	11	16	19	12	19	3	3	3	3	3	3	3	4
51	42	53	12	11	19	23	14	16	3	3	3	3	4	4	4	3
52	30	29	11	8	11	13	7	9	2	1	2	1	2	1	1	1
53	33	46	10	11	12	18	12	16	2	3	2	3	2	2	3	3
54	35	41	13	10	12	16	10	15	2	2	4	2	2	2	2	2
55	41	49	11	12	18	20	12	17	3	3	2	3	4	3	3	3
56	43	55	15	12	16	25	14	16	4	4	4	3	3	4	4	3
57	30	25	11	8	11	10	5	10	2	1	2	1	2	1	1	1
58	30	29	10	9	11	12	7	10	2	1	2	2	2	1	1	1
59	34	46	12	10	12	18	12	16	2	3	3	2	2	2	3	3
60	40	58	11	11	18	23	15	20	3	4	2	3	4	4	4	4
61	22	38	6	6	10	13	8	17	1	2	1	1	1	1	1	3
62	31	37	11	9	11	16	9	12	2	2	2	2	2	2	2	1
63	39	56	12	11	16	21	15	20	3	4	3	3	3	3	4	4
64	40	52	13	12	15	23	13	16	3	3	4	3	3	4	3	3
65	36	50	12	8	16	19	12	19	3	3	3	1	3	3	3	4
66	31	37	9	9	13	14	9	14	2	2	1	2	2	1	2	2
67	35	39	10	10	15	16	10	13	2	2	2	2	3	2	2	2
68	25	25	9	8	8	9	7	9	1	1	1	1	1	1	1	1
69	28	34	11	7	10	13	7	14	1	1	2	1	1	1	1	2
70	36	46	13	9	14	19	11	16	3	3	4	2	2	3	2	3
71	37	50	11	10	16	19	12	19	3	3	2	2	3	3	3	4



11:

	V1_agrup	V2_agrup	V1_D1	V1_D2	V1_D3	V2_D1	V2_D2	V2_D3	Suma_V1	SUMA_V2	SUMA_V1_D1	SUMA_V1_D2	SUMA_V1_D3	SUMA_V2_D1	SUMA_V2_D2	SUMA_V2_D3
59	34	46	12	10	12	18	12	16	2	3	3	2	2	2	3	3
60	40	58	11	11	18	23	15	20	3	4	2	3	4	4	4	4
61	22	38	6	6	10	13	8	17	1	2	1	1	1	1	1	3
62	31	37	11	9	11	16	9	12	2	2	2	2	2	2	2	1
63	39	56	12	11	16	21	15	20	3	4	3	3	3	3	4	4
64	40	52	13	12	15	23	13	16	3	3	4	3	3	4	3	3
65	36	50	12	8	16	19	12	19	3	3	3	1	3	3	3	4
66	31	37	9	9	13	14	9	14	2	2	1	2	2	1	2	2
67	35	39	10	10	15	16	10	13	2	2	2	2	3	2	2	2
68	25	25	9	8	8	9	7	9	1	1	1	1	1	1	1	1
69	28	34	11	7	10	13	7	14	1	1	2	1	1	1	1	2
70	36	46	13	9	14	19	11	16	3	3	4	2	2	3	2	3
71	37	50	11	10	16	19	12	19	3	3	2	2	3	3	3	4
72	23	30	8	7	8	11	9	10	1	1	1	1	1	1	2	1
73	36	53	11	9	16	19	14	20	3	3	2	2	3	3	4	4
74	36	54	12	10	14	20	14	20	3	3	3	2	2	3	4	4
75	31	44	10	8	13	16	12	16	2	2	2	1	2	2	3	3
76	27	31	10	7	10	13	7	11	1	1	2	1	1	1	1	1
77	25	29	8	9	8	12	6	11	1	1	1	2	1	1	1	1
78	35	37	11	10	14	15	9	13	2	2	2	2	2	2	2	2
79	21	26	7	6	8	10	6	10	1	1	1	1	1	1	1	1
80	29	32	10	10	9	11	8	13	1	1	2	2	1	1	1	2
81	40	53	8	13	19	22	15	16	3	3	1	4	4	3	4	3
82	33	46	11	9	13	17	12	17	2	3	2	2	2	2	3	3
83	22	36	8	7	7	14	9	13	1	2	1	1	1	1	2	2
84	27	28	10	8	9	11	6	11	1	1	2	1	1	1	1	1
85	23	24	9	6	8	10	5	9	1	1	1	1	1	1	1	1
86	24	33	7	6	11	12	9	12	1	1	1	1	2	1	2	1
87	32	37	11	9	12	15	9	13	2	2	2	2	2	2	2	2
88	27	32	10	7	10	14	7	11	1	1	2	1	1	1	1	1
89	41	58	12	12	17	23	15	20	3	4	3	3	3	4	4	4
90	37	56	10	11	16	23	14	19	3	4	2	3	3	4	4	4
91	34	53	12	9	13	20	14	19	2	3	3	2	2	3	4	4
92	34	50	10	10	14	18	13	19	2	3	2	2	2	2	3	4
93																

Anexo 15

Boleta de pago de carpeta de titulación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
R.U.C. 20164113532
AV. VICTOR LARCO NRO. 1770 URB. LAS FLORES LA
LIBERTAD - TRUJILLO - VICTOR LARCO HERRERA
UCV CAMPUS LIMA NORTE
Av. Alfredo Mendiola 6232 - Los Olivos - Lima - Lima
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BH13 - N° 0752034

Codigo : 6700287251
Nombres : BRAVO LLAJA MEDALY
Unidad : ADMINISTRACIÓN
Programa : PREGRADO

Cant. x Prec.	Unit.	Descripción	
1.00 x 1,500.00		DERECHO A TRAMITE DE OBTENCION DE TITULO PROFESIONAL	1,500.00
TOTAL			1,500.00
EXONERADA	S/		0.00
INAFECTA	S/		1,500.00
GRAVADA	S/		0.00
I.G.V.	S/		0.00
TOTAL			1,500.00

Emisión : 14/07/2020 Venc. : 13/07/2020
Estado : CANC. T.C. : 0.00
VENTA CONTADO

SEUSS SEUSS ADMIN (SEUSS)

14/07/2020 05:52:24 p.m.
Representación impresa del comprobante de venta electrónico,
puede consultar el documento en www.ucv.edu.pe
Autorizado mediante resolución N° 062-005-0000021/SUNAT
yid4hYXQmsyIuIOhfwLnEAxkVXs=

