



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Habilidades blandas y calidad de servicio a becarios de la
Universidad Científica del Sur, Villa el salvador 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Manrique Lezama, Angie Fiorella (ORCID: 0000-0003-3450-9561)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, por el ejemplo y sacrificio que hicieron día a día para ayudar a formarme como una persona con valores y a nunca rendirme para lograr mis objetivos trazados.

Agradecimiento

A Dios, por darme la fortaleza y seguridad en cada situación difícil en mi vida.

A mis padres, Socorro y Edilberto por brindarme ánimos para seguir adelante a pesar de la distancia y ser uno de mis motivos para poder culminar mis metas.

A mi hermana Karinn por brindarme el apoyo necesario por cada situación pasada en estos últimos ciclos de mi carrera profesional.

A Stefano por ser uno de mis soportes emocionales en esta etapa de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. Introducción.....	X
II. Marco Teórico.....	XIII
III. Metodología	XXVI
3.1 Tipo y diseño de investigación	XXVI
3.1.1. Tipo de investigación: Aplicada.....	XXVI
3.1.2. Diseño de investigación	XXVI
3.1.3. Nivel de investigación	XXVI
3.1.4. Enfoque	XXVII
3.1.5. Método.....	XXVII
3.2. Variables y Operacionalización.....	XXVII
3.2.1. Variable 1: Habilidades Blandas	XXVII
3.2.2. Variable 2: Calidad de Servicio	XXX
3.3. Población y muestra	XXXI
3.3.1 Población.....	XXXI
3.3.2 Muestra.....	XXXII
3.3.3 Muestreo.....	XXXII
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	XXXIII
3.4.1 Técnica: Encuesta	XXXIII
3.4.2 Instrumento: Cuestionario.	XXXIII
3.4.3 Validez del instrumento: Juicio de expertos	XXXIII
3.4.4 Fiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach	XXXIV
3.5 Procedimientos	XXXIV
3.5.1. Metodología para recoger los datos.	XXXIV

3.5.2. Autorización del contexto de estudio.....	XXXIV
3.6. Método de análisis de datos.....	XXXIV
3.6.1. Método descriptivo.....	XXXV
3.6.2. Método inferencial.....	XXXV
3.7 Aspectos éticos.....	XXXV
IV. Resultados.....	XXXVI
4.1. Análisis descriptivo.	XXXVI
4.1.1. Variable: Habilidades blandas.....	XXXVI
4.1.2. Dimensión: Destrezas.....	XXXVII
4.1.3. Dimensión: Relación Laboral.....	XXXVIII
4.1.4. Dimensión: Comportamiento.....	XXXIX
4.1.5. Variable: Calidad de Servicio.....	XL
4.1.6. Dimensión: Satisfacción.....	XLII
4.1.7. Dimensión: Resolución de problemas.....	XLII
4.1.8. Dimensión: Valor agregado.....	XLIII
4.2. Análisis inferencial.....	XLIV
4.2.1 Prueba de Hipótesis General.....	XLVI
4.2.2 Prueba de Hipótesis Específica 1.....	XLVII
4.2.3 Prueba de Hipótesis Específica 2.....	XLVIII
V.DISCUSIÓN.....	XLIX
5.1. Objetivo general.....	XLIX
5.2. Objetivos específicos.....	XLIX
5.3. Hipótesis.....	LII
5.4. Resultado descriptivo de mayor relevancia.....	¡Error! Marcador no definido.
VI. CONCLUSIÓN.....	LIII
VII. RECOMENDACIONES.....	LIV
REFERENCIAS.....	LVI
ANEXOS.....	LXV

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	<i>XXXVI</i>
<i>Tabla 2</i>	<i>XXXVII</i>
<i>Tabla 3</i>	<i>XXXVIII</i>
<i>Tabla 4</i>	<i>XXXIX</i>
<i>Tabla 5</i>	<i>XL</i>
<i>Tabla 6</i>	<i>XLI</i>
<i>Tabla 7</i>	<i>XLII</i>
<i>Tabla 8</i>	<i>XLIII</i>
<i>Tabla 9</i>	<i>XLIV</i>
<i>Tabla 10</i>	<i>XLV</i>
<i>Tabla 11</i>	<i>XLVI</i>
<i>Tabla 12</i>	<i>XLVII</i>
<i>Tabla 13</i>	<i>XLVIII</i>
<i>Tabla 14</i>	<i>III</i>
<i>Tabla 15</i>	<i>X</i>
<i>Tabla 16</i>	<i>X</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	_____	<i>XXXVI</i>
<i>Figura 2</i>	_____	<i>XXXVII</i>
<i>Figura 3</i>	_____	<i>XXXVIII</i>
<i>Figura 4</i>	_____	<i>XXXIX</i>
<i>Figura 5</i>	_____	<i>XL</i>
<i>Figura 6</i>	_____	<i>XLI</i>
<i>Figura 7</i>	_____	<i>XLII</i>
<i>Figura 8</i>	_____	<i>XLIII</i>

Resumen

El presente proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo y tiene como objetivo determinar la relación de habilidades blandas con la calidad de servicio a becarios en la Universidad Científica del Sur, Villa el Salvador, 2020.

Con el fin de recabar información de diversas fuentes científicas y bibliográficas, se tomaron en cuenta autores citados de acuerdo a cada publicación utilizada para dar muestra de sus teorías y puntos de vista de acuerdo a las variables que se usaron en este proyecto de investigación.

En cuanto a la población de estudio, fue conformada por los becarios de la convocatoria 2018 de la Universidad Científica del Sur, tomándose como muestra a 88 estudiantes.

Para el logro de la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario compuesto por 20 preguntas en escala de medición Likert. Obteniéndose como resultado la fiabilidad del instrumento de 0.82 y a la vez se analizó la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman en el programa SPSS, concluyendo que las variables habilidades blandas y calidad de servicio se relacionan significativamente.

Palabras clave: Habilidades blandas, calidad de servicio.

Abstract

This research project is quantitative in approach and aims to determine the relationship of soft skills with the quality of service to fellows at the Universidad Científica del Sur, Villa el Salvador, 2020.

In order to collect information from various scientific and bibliographic sources, authors cited according to each publication used were taken into account to show their theories and points of view according to the variables used in this research project.

As for the study population, it was made up of scholarship holders from the 2018 call of the Scientific University of the South, taking 88 students as a sample.

To achieve data collection, the questionnaire consisting of 20 questions on the Likert measurement scale was used as an instrument. As a result, the instrument's reliability of 0.82 was obtained, and at the same time the hypothesis test was analyzed with the Spearman Rho statistic in the SPSS program, concluding that the variables soft skills and quality of service are significantly related.

Keywords: Soft skills, quality of service.

I. Introducción

Actualmente las habilidades blandas o socioemocionales son de gran importancia al momento de proporcionar un servicio de cualquier tipo, debido a que el enfoque del cliente está en recibir un mejor trato al momento de obtenerlo. Es por ello que muchas empresas en la actualidad consideran pertinente y necesario tener en cuenta las distintas personalidades y caracteres de sus colaboradores en el desarrollo de sus competencias y especialmente para resolver los problemas durante el servicio; así como propiciar el trabajo en equipo. Lo manifestado permitirá obtener y potenciar los objetivos de la empresa y lograr calidad de servicio.

Investigadores de Latinoamérica han logrado demostrar que las habilidades blandas o socioemocionales dependen más de los valores recibidos en el ambiente en el que se desarrollaron como la forma de vida de la familia, su centro educativo y los distintos comportamientos que relucen de su misma personalidad. Es así que un estudio que realizó el Cade universitario en el año 2014, concluyen que las habilidades blandas son desventajas laborales que los jóvenes tienen para ingresar a un empleo; debido a esto los empleadores consideran que los jóvenes que egresan de instituciones educativas superiores no tienen desarrollada las habilidades que permitan controlar sus emociones.

Considerando el déficit en el desarrollo de habilidades socioemocionales en nuestro país, los profesionales técnicos que laboran en las organizaciones no ofrecen cordialidad en sus atenciones por lo que la selección y reclutamiento del personal para el desarrollo de actividades relacionadas a la atención al cliente

generalmente fracasan y de aquellos que vienen laborando pierden su puesto.

En el contexto del estudio, La Universidad Científica del sur cuenta con un gran número de estudiantes, docentes y administrativos que requieren permanentemente servicios de diferente índole; sin embargo en el cumplimiento o atención de los servicios se han identificado los problemas siguientes: el personal no tiene un adecuado control de sus emociones ; los que requieren el servicio no se sienten satisfechos con la atención; la información proporcionada no es la que corresponde ; existen quejas de los docentes , administrativos y estudiantes por la mala atención.

Ante lo expuesto de acuerdo a las variables de habilidades blandas y calidad de servicio, se formularon una serie de preguntas en la que como problema general se toma en cuenta la siguiente: ¿Cuál es la relación de las habilidades blandas y la calidad de servicio a becarios de la universidad científica del sur villa el salvador, 2020? , así como también los problemas específicos: ¿Cómo las habilidades blandas se relacionan con la dimensión de valor agregado en la calidad de servicio a becarios de la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020? ; ¿Con que importancia se relacionan las habilidades blandas con la dimensión relación laboral en la calidad de servicio a becarios de la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020?

Por ello esta investigación será justificada tomando en cuenta que el tema de habilidades blandas es una variable que en estos tiempos ha generado relevancia en el entorno social y laboral para la adquisición de nuevo personal y desempeño del mismo. De la misma manera toma en cuenta la percepción de servicio que se les brinda al

momento de la atención, y según ello, ver si la relación generada tiene relevancia con el aporte teórico según las evidencias del estudio.

Esta tesis tiene como objetivo general determinar la relación de las habilidades blandas y la calidad de servicio a becarios de la universidad científica del sur villa el salvador, 2020, para ello es necesario tomar en cuenta los objetivos específicos; identificar la percepción del servicio brindado a los becarios de la Universidad Científica del Sur, Villa el Salvador 2020 ; diagnosticar la situación que genera inconvenientes y/o dudas al momento de que el becario recibe información en la Universidad Científica del sur Villa el Salvador, 2020 y determinar que habilidades blandas perciben los becarios al momento de obtener algún servicio en la Universidad Científica del sur villa el salvador, 2020.

Ante el problema planteado, surgen las siguientes hipótesis para las variables estudiadas; Hipótesis general: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad de servicio brindada a becarios en la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020. Hipótesis específicas: la dimensión de valor agregado se relaciona con la calidad de servicio brindada a los becarios de la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020 y la dimensión relación laboral se relaciona con la calidad de servicio brindada a becarios de la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020.

De esta manera teniendo en cuenta los aspectos señalados considero pertinente realizar este estudio con el fin de encontrar la relación que tienen las habilidades blandas con los servicios que se ofrece a los docentes, administrativos, estudiantes y específicamente a los becarios de las distintas carreras de la Universidad Científica del Sur y

a su vez proponer recomendaciones que permitan ofrecer calidad de servicio.

II. Marco Teórico

En la actualidad el tema de habilidades blandas y la calidad de servicio que se brinda a usuarios de empresas e incluso los mismos colaboradores de organizaciones y/o instituciones que se manejan en el mercado laboral ya sea sector salud , educación e industrial, han sido tomados con mayor relevancia ya que se busca la mejora de servicio y el manejo de las emociones en diferentes situaciones que se presenten en el mercado laboral, tanto por parte del trabajador a la empresa (ambiente laboral) y como a los clientes de la misma. Es así que según el estudio de Granda,G.(2018) donde se refirió a las Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente, donde buscaba diferenciar las magnitudes de servicio junto a las habilidades blandas, donde concluyó que los procesos de servicios tienen diferencia entre expectativas del usuario al recibir un buen servicio y el que realmente perciben los consumidores.

También Droguett, F. (2012) en su tesis titulada Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz, Concluye que lo que les causaba insatisfacción entre las marcas del mercado son parecidas, tomándose en cuenta el desempeño que tiene el vendedor en la experiencia de compra y la calidad del proceso que sigue al momento de brindar el servicio.

Mucha empresas buscan mejorar la calidad de servicio en sus colaboradores de manera que sus interrelaciones personales y sociales dentro de su entorno laboral se vean favorecidas con el manejo de sus emociones , es así que Hernández , L. (2014) en su

estudio realizado al personal de la cooperativa de Salcaja , obtuvo como resultado que sus usuarios están a gusto con la atención de los colaboradores y el buen manejo que tienen con sus emociones al momento de atender a sus clientes, afirmándose que la inteligencia emocional si influía en el servicio brindado a sus clientes.

Según Auz, L & Polonia, A. (2014). Realizó un estudio sobre cuanto influye el clima laboral en colaboradores de banca con sus habilidades sociales, concluyendo que si existe influencia en el desarrollo de estas habilidades y dejando como recomendación no dejar de lado el seguimiento adecuado de estas variables.

Silva Chávez, J. (2016) ejecutó una investigación con el objetivo de hallar los rangos porcentuales de las habilidades blandas en alumnos de relaciones industriales y lo que requieren organizaciones de Arequipa en el año 2016, donde obtuvo como resultado que se resalta mucho la brecha porcentual entre los estudiantes y las empresas con respecto demanda y oferta de las habilidades blandas que según su percepción soliciten para lograr contratarlos.

Según Puppo, N. (2012) realizó un estudio a niños de nivel inicial en el rango de 5 años en el Callao con la finalidad de señalar sus niveles en habilidades sociales, en consecuencia obtuvo que el nivel generado en los niños al momento de interactuar dichas habilidades de manera externa es de nivel medio y resaltan que el nivel más bajo se encuentra en la demostración de sus sentimientos de manera interna.

Un estudio aplicativo fue el de Boverhof, B (2018).Este documento buscó definir las habilidades blandas, mostrando su importancia y

presentando posibles prácticas, buscando construir como 12 planes de lecciones de enseñanza a través de la experiencia, trabajo en grupos, arte, crítica, aula , gestión y resolución de problemas. Concluyendo que el plan de estudios, busca complementar con rúbricas de evaluación las habilidades blandas a través de la aplicación y la práctica, dirigidas a un aula de arte de secundaria.

Según Manrique, S; Oyarzabal , G & Herrera , A. (2018) realizaron una investigación a los egresados de facultades de alta dirección y gestión de la PUCP acerca de los rangos de las competencias blandas desde el punto de vista de empleadores , concluyendo que la habilidad de Adaptación tiene el promedio más importante según lo que consideran los empleadores y a la vez de manera interna según las acciones que se realicen en la institución de acuerdo a sus objetivos y planificaciones.

Callo, L. (2018) en su estudio del caso para la proposición de elevar el servicio de Best Bridal Import Export S. A. C. en cuanto a calidad. Identificándose que, en cuanto a oportunidades de mejora, las cuales generarán estrategias de servicio que permitirán sostener el desarrollo del negocio. La empresa es la que más personaliza sus servicios frente a sus principales competidores lo que, a su vez, es un efecto diferenciador en el precio de sus productos y servicios.

Alejandro,A & Rodríguez , F. (2018) en su trabajo de investigación acerca del plan de mejora para la atención al cliente en su servicio, de acuerdo a todo su proceso por colaboradores de menores cargos de la Pucp , en la oficina de Servicios Generales. Obteniéndose como resultados que hay mayor demanda de trabajo y menor proporción de colaboradores en el área, a la vez que no realizan seguimiento al

proceso de servicios solicitados por los usuarios y no cuentan con los recursos materiales necesarios cuando solicitan al área de almacén.

Como mayor fuente de información para esta tesis, también se lograron encontrar artículos científicos de gran importancia en cuanto a las variables a tratar, es así que Ortega,C ; Febles ,J y Estrada ,V.(2016). Buscaron obtener datos para lograr describir los componentes básicos para un plan de integración para las competencias en el sector educación. Mostrándose como resultados la elevada importancia para el sector educativo que se genera en las habilidades blandas tomándose de manera primordial que los docentes deben de incluir en su enseñanza desde edades tempranas.

De la misma forma Mahecha, L. (2018).realizó un análisis acerca de cómo las competencias duras se enlazan con las Competencias Blandas. Obteniéndose como resultados que dichas habilidades son de gran importancia en la actualidad en cuanto a los requerimientos laborales que se establecen y es trascendental la coordinación y uso de ambas de acuerdo a las situaciones que se presenten en un entorno cambiante en cuanto a conocimiento e información.

Olivares, A.(2007).constató en su estudio de examinar casos referidos a la competencia en cuanto a sus procesos de formación, con una compilación de la evolución que se generó con el tiempo y las diversas acepciones dadas por el buen manejo y desenvolvimiento de las habilidades sociales obtenidas , logró concluir que un currículo basado en competencias tratando de extraer las habilidades y aptitudes de los individuos como la efectividad, la productividad calificable y cuantificable, complementada con educación pedagógica social, son

primordiales para desarrollar competencias del individuo como persona reflexiva y afectiva.

Según Betancourth, S; Zambrano,C; Ceballos, A ; Benavides , V & Villota ,N.(2017). Realizó un estudio a estudiantes de últimos grados en un colegio de Colombia por el sur occidente, con el fundamento de explicar las habilidades sociales relacionadas con el tipo de género en el que se efectúan. Concluyendo que ambos sexos tienen las habilidades sociales por encima del promedio con un nivel medio, pero a la misma vez existen ciertas diferencias significativas frente a las mujeres que muestran un nivel mayor respecto al comportamiento en estas variables.

Una iniciativa muy interesante que resalta este artículo es la investigación de Navarro, L; Genoveva, R & López, P. (2014). Donde buscaron crear un plan de trabajo en busca de la mejora del desarrollo de las competencias sociales en el ámbito laboral. Concluyéndose que el plan propuesto es efectivo para los estudiantes en su proceso de implicancia y enseñanza/aprendizaje en el curso de habilidades sociales de tal manera esta propuesta ayudará a contribuir con el desarrollo de sus habilidades.

Maya, M y Serrano,B.(2016). realizaron su artículo con el fin de brindar información acerca de las habilidades blandas tomando de distintas fuentes de investigación la suficiente información, para luego exponer los conocimientos y destrezas prácticas o técnicas, también llamadas hard skills. Concluyéndose que de manera primordial las universidades deben de preparar a los alumnos en el incremento de sus competencias para que en su egreso, ellos cuenten con el valor agregado que los diferencie en el mercado laboral, es por ello que es

necesario modificar y reordenar el estilo y contenidos de la educación a brindar en las instituciones educativas superiores.

Vicuña, M & Sanjinés, E. (2019). El objetivo del estudio buscaba fijar en los alumnos de Educación, en una Universidad de Lima, la vinculación de las habilidades blandas junto al aprendizaje autorregulado. Obteniéndose como resultado que las habilidades de pensamiento se relacionan con el aprendizaje autorregulado, de acuerdo al modo general del estudio como también por cada dimensión realizada en la investigación.

En la investigación que realizó García, B. (2018). explicó el conjunto de competencias y habilidades cognitivas y no cognitivas con la finalidad de deducir los diversos tipos de habilidades no cognitivas que han sido incluidas en Programas importantes en países como Estados Unidos y México. Concluyéndose que las habilidades socioemocionales tienden a ser multifacéticas y difíciles de desarrollarse, por lo que se recomienda que se creen diversos tipos de evaluación por cada competencia distinta a examinarse. Para lograr perspectivas mayores con enfoques integrales.

Según Flores, E; García, M; Calsina, W & Yapuchura , A.(2016). Realizaron su estudio de la correlación que tienen la comunicación interpersonal con las habilidades sociales en alumnos de una Universidad Nacional , donde se obtuvo que hay relación entre ambas variables, sobresaliendo principalmente el ser amable, ser cortés, cooperar y el interés en ser sinceros.

Palomino, P y Almenara, C. (2019). Tuvieron un trabajo de investigación donde cotejaron los niveles de inteligencia emocional (IE) de estudiantes según el nivel de logro esperado de competencias.

Los resultados concordaron en parte con la literatura que sugiere que hay diferencias de género en inteligencia emocional y que son evidentes incluso desde los 10 años de edad (Keefer, 2015). También que en hallazgos previos sugieren que los hombres tienden a tener mayores niveles de regulación emocional, tolerancia al estrés y autocontrol, mientras que las mujeres tienden a tener mayores niveles de expresión emocional, empatía y atención emocional.

Un artículo muy llamativo fue el que realizó Paredes, M. (2014). donde indagó en actores de productoras de Lima, las habilidades interpersonales según los niveles ocupacionales y estilos de vida de estos. Concluyéndose sobre la variable de habilidad interpersonal discrepa con los estilos de vida y niveles ocupacionales en empresas productoras del Perú.

Villasana, N & Dorrego, E. (2007). realizó un estudio se incorporó dentro de una indagación en Tecnologías de la Información y Comunicación a estudiantes de nivel superior educacional, concluyendo que las estrategias basadas en el trabajo colaborativo y por proyectos en un marco online, esto fomentará un mejor desempeño en progreso de las habilidades sociales de manera asertiva y de aceptación entre los estudiantes.

Salazar, W & Cabrera, M. (2016). Efectuó un estudio con la intención de determinar cuál era el tipo de servicio que se brinda en el proceso de matrícula en una Universidad de Ecuador, donde obtuvo que la calidad del servicio obtenido es regular de acuerdo a la percepción y actitud de los usuarios.

Nguyen, M; Nguyen,H ; Phan ,A & Yoshiki,M. (2015). Estos autores plantearon examinar empíricamente la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en hoteles vietnamitas, obteniendo como resultado que la calidad del servicio es una gran motivo para generar la satisfacción del cliente en hoteles de Vietnam y a la vez dentro de los factores que permiten que el cliente detecte que hay calidad de servicio en estos hoteles , es que los colaboradores sean empáticos al brindar el servicio , que generen un servicio personalizado , se preocupen por las necesidades de sus clientes y que mantengan una actitud positiva ante comentarios de los clientes .

Tinoco,I & Ramirez , Y .(2016). Tuvieron la finalidad de estudiar a la empresa café Papa Jam Pizza sobre la atención que se le brinda al cliente, obteniéndose como resultado que los clientes consideran que un servicio de calidad debe ser útil en cuanto a tiempo y calidad de producto.

Arellano,H .(2017). Ejerció un artículo para empresas de gran renombre en el ámbito laboral, proponiendo hallar el enlace que se da entre servicio de calidad y ventaja competitiva. Es así que, al generar un producto, es relevante, tomar en cuenta las necesidades del mercado y al público objetivo al que le llegará el servicio. Es así que se debe de diseñar o innovar en función a las necesidades del cliente.

Moliner, M & Moliner, J. (1996). Desempeñaron una investigación que fue calcular la cualidad recibida del Centro de Planificación Familiar de Burriana según su servicio, teniendo de antecedentes estudios ya realizados en el área de marketing mercantil, donde concluían que la evaluación en calidad del servicio es alta y a la vez identificándose 6

factores que son: alta personalización, poca burocracia, equipos e instalaciones modernas, profesionalismo, accesibilidad y estética.

El estudio realizado por See, Y.; Ahmad, J. & Zainab K.(2016). Indagaron la influencia entre la calidad del servicio en la satisfacción según el género percibido en el turismo de Malasia, donde obtuvieron como resultado que la calidad del servicio percibida por las mujeres influye en el nivel de satisfacción con mayor porcentaje al de los hombres en el sector turismo.

Mejías, A; Valle, M, & Vega, A. (2013). Realizaron una investigación en busca de componentes que se precisa de servicio de calidad en instituciones, obteniendo como resultados en base a estudios realizados previamente la identificación de medidas generales, como: seguridad y empatía, capacidad de respuesta, es así que se desacertó la presencia de variables clave como confianza y conocimientos en los procesos educativos.

Según Loli, A., Del Carpio, J., Cuba, E., Vergara, A., Morales, S., Flores, M., & Lamas, L. (2014). Buscaban percibir la relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio en empresas públicas y privadas de Lima. Concluyendo que la mayoría de participantes opina de manera positiva y están satisfechos con el servicio recibido.

Por otro lado, Arciniegas, J y Mejías, A. (2017). Indagaban certificar el instrumento SERVQUALing para calcular el efecto que tienen las variables que impactan con la calidad de servicios en una organización. Obteniéndose como resultado positivo un alfa de Cronbach de 0,93, considerándose confiable para lograr calcular el

área de Ingeniería Industrial de la UMNG la calidad de servicio brindado.

Cambra, J; Ruiz, R; Berbel, J y Vásquez, R. (2011). En su investigación destinada a hallar el desarrollo del transcurso de la recuperación en los servicios para fidelizar al cliente y usuarios. Concluyeron que las organizaciones conllevan de modo contrario a lo que los usuarios esperan y no toman importancia en reconquistar su satisfacción y/o percepciones en un buen servicio a obtener. Sin embargo, la opinión de los usuarios sugiere que es posible poder convertir un cliente inicialmente insatisfecho en un cliente fiel, según a como sea la estrategia de la empresa para brindarles la certeza de que saldrán satisfechos y con ánimos de seguir optando por ella como primera opción de compra.

El autor Alvarado,L.(2015) fue con un enfoque más directo , buscando analizar las dimensiones de la calidad del servicio prestada por el personal administrativo de universidades tomadas como objeto de estudio, para medir las dimensiones de calidad del servicio en universidades. Concluyendo sobre ciertas unidades académicas en donde existía más aceptación por el usuario al momento de recibir servicio por parte de los colaboradores.

Majid,S & Liming,Z & Tong, S & Raihana,S. (2012).Este estudio buscó investigar las percepciones de los estudiantes sobre la importancia de las habilidades sociales para su educación y posterior trabajo. Concluyéndose que gran parte de los encuestados consideraron que las habilidades blandas eran útiles para la interacción social y para el avance profesional, pero no pensaron que estas habilidades contribuyan considerablemente a su rendimiento académico. Tomándose en cuenta que las cinco habilidades blandas más

importantes identificadas por los estudiantes fueron: trabajo en equipo y colaboración, toma de decisiones, resolución de problemas, gestión del tiempo y habilidades de pensamiento crítico.

Carvajal, S; Leguina, A & Espinosa, P.(2013). Plantearon un prototipo de gestión de sus recursos que permitiría a los directivos del sector bancario, dar énfasis en los factores que prefiere el cliente al momento de generar un buen servicio e imagen y de qué manera estas afectarían si no se cumplen con sus percepciones. Concluyéndose que el prototipo servirá de gran aporte para el sector bancario chileno, debido a que se generan mayores lazos con el cliente y a la vez sería mucho más factible el poder obtener la información de que tan bueno son los efectos que se generen en el sector de la banca cuando se hable de calidad de servicio, imagen y satisfacción del cliente.

Moreno, J. (2005). Planteó adaptar 2 métodos de minimización de datos que accederán a extraer mayor referencia de indicadores de satisfacción implicados al momento de medir la calidad de servicio, concluyéndose que resalta primordialmente el momento de crear estrategias de servicio como parte principal para poder entender en profundidad la estructura en las dimensiones de calidad del servicio , para que luego ante una posible variación de estas , se realicen seguimientos por si se produce algún cambio en el tema de la satisfacción de sus usuarios y a la vez tomar en cuenta las pautas competitivas que se dan , el uso de estrategias variadas en la industria de servicios para que les permita posicionarse como una empresa que brinde satisfacción a sus clientes , de acuerdo con aquellas dimensiones de calidad estudiadas.

Según Vergara, J; Quesada, V & Blanco, I. (2011). En su investigación abordaron el modelo de servicio que brindan 2 hoteles

de Cartagena de Indias, que están estratificados como 5 estrellas, obteniendo como resultado que, para lograr maximizar el tipo de servicio recibido por el usuario, se tenía que visibilizar con mayor intensidad la prontitud al registrar a los clientes, que los empleados tengan la capacidad de resolver problemas que se susciten, limpieza de los lobbies y sosiego en las habitaciones.

Si bien es cierto referente a las variables mencionadas en esta investigación son de relevancia actualmente, también buscamos encontrar la similitud de este estudio con algunas de las teorías científicas más conocidas que abordaron científicos reconocidos en la historia, ya que sus diagnósticos permitirán tener una idea más clara de las variables estudiadas.

Es así que se tomó en cuenta la teoría de Frederick Herzberg – Teoría de los dos factores en motivación, donde Herzberg, F. (1995). generó una entrevista a los colaboradores que eran ingenieros para hallar que le generaba preocupación satisfactoria o insatisfactoria en su centro de labores, definiendo de esa manera un par de grupos de factores en conductas visualizadas en el trabajador.

- ✓ Factores de Higiene. Llamado también factores de mantenimiento, son útiles para mantener un rango medible de satisfacción entre los empleados. En este nivel se encuentran: Procedimientos corporativos y políticas, relación con autoridades y operarios, remuneración y prestaciones, calidad de supervisión y seguridad de empleo. Resalta que las faltas de los factores mencionados puedan generar insatisfacción a los colaboradores.

- ✓ Factores motivacionales. Producen altos niveles de motivación y de satisfacción en el trabajo. Incluyen logro, progreso, reconocimiento, responsabilidad y el trabajo mismo.

De la misma manera encontramos teorías semejantes a la variable de Habilidades blandas, donde Bassi , M; Busso , M ; Urzúa , S & Vargas, J .(2010). Refirió que las habilidades blandas o sociales se comprenden como acciones que pertenecen a la zona del comportamiento.

Así también Ortega , C. (2017). Comentó que son un grupo de destrezas que permiten el mejor desempeño laboral y personal. Es decir, se entienden que son aquellas que pertenecen al área del comportamiento o que surgen de los rasgos de la personalidad y que se consideran blandas.

En cuanto a calidad de servicio encontramos teorías como la de Gronroos, C. (1994) donde refirió que la calidad logra satisfacer las expectativas del usuario , es la calidad deseable , de aquí surge la imagen que se genera de la organización , ya que la realiza el mismo consumidor con sus recomendaciones buenas o malas del servicio que reciba, cotejando la medida técnica de calidad (qué obtiene el usuario) que es igual calidad funcional y calidad esperada (cómo lo tiene el cliente)es igual a la calidad experimentada, obedeciendo al paradigma de la des confirmación.

También Tigani , D.(2006) enfatizó que un servicio de calidad brinda y logra satisfacer necesidades ,valor agregado , resuelve problemas en función a la percepción que espera un cliente al ser atendido.

Duque, E. (2005). Refirió que al brindar un producto o servicio procesados no se puede llamarle calidad, sino que se relaciona con el trato y el valor agregado que generes en este. Comentó que la calidad pasa por todos los procedimientos que se dan en todas las áreas de una organización.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Aplicada

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010). Este tipo de estudio busca resolver problemas referido a las variables.

3.1.2. Diseño de investigación: No experimental - transversal o transeccional

Según Hernández et al, (2010). Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variable y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Los diseños de investigación transicional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, describiendo variables y analizando las situaciones generadas según el momento.

3.1.3. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional

Lo mencionado se sustenta con el libro metodología de la investigación Hernández et al, (2010) donde definen que la investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Referente a la investigación correlacional señalan que tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

3.1.4. Enfoque: Cuantitativo

Según lo mencionado por Bernal, C.(2010) refiere que es la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva.

3.1.5. Método: Hipotético deductivo

Dicha información se sustenta en el libro de Bernal,C.(2010) donde señala que las investigaciones de método hipotético deductivo se trata de un proceso de afirmar una suposición e inferir deducciones para comparar con los sucesos.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable 1: Habilidades Blandas

- Definición conceptual:

Según Ortega S; C. (2017). Comenta que son un grupo de destrezas que permiten el mejor desempeño laboral y personal. Es decir, se entienden que son aquellas que pertenecen al área del comportamiento o que surgen de los rasgos de la personalidad y que se consideran blandas.

- Definición Operacional:

Esta variable de investigación se medirá identificando las dimensiones correspondientes según la definición de los autores e indicadores, que permitirán diseñar un instrumento de investigación para su posterior medición.

Dimensión 1: Destrezas

Según Iglesias, I. (2003) refiere que tiene que ver con las capacidades específicas, las técnicas de intervención y las estrategias que se necesitan

para trabajar con grupos de distintas culturas, para poder establecer un diálogo crítico y autocrítico.

- ✓ Indicador Información: En este caso la Universidad Científica del Sur tiene una base de datos e información que distintas áreas manejan, según los servicios de los que deseen obtener referencia los becarios.
- ✓ Indicador manejo de Sistema: El sistema que maneja la Universidad Científica del Sur es llamado Intranet , donde se encuentran las matrículas online , cursos , registro de notas y entre otras cosas de uso institucional solo al estudiante , docentes y personal administrativo.
- ✓ Indicador Gestión de recursos (tiempo, materiales): Busca identificar si las distintas áreas atienden peticiones de alumnos, docentes y personal administrativo de otras áreas en el menor tiempo posible y uso de materiales y/o herramientas que pueden ayudar a recibir la información de manera más rápida.

Dimensión 2: Relación Laboral

Según De la Garza, E .(2009) refiere que las relaciones que en el trabajo se establecen entre los diversos actores que participan interesada o circunstancialmente en este y que influyen en el desempeño laboral.

- ✓ Indicador Comunicación: Busca identificar la manera en que el personal intercambia información entre las diversas áreas según corresponda cada caso de los estudiantes.
- ✓ Indicador Liderazgo: Determina si hay un miembro del personal con la habilidad de influir o actuar de manera rápida en su área respecto a procesos de algún trámite o información solicitada por los estudiantes.

- ✓ Indicador Responsabilidad: Identifica si el personal de la Universidad cumple con sus funciones respecto a cada trámite o proceso de solución de problemas a los estudiantes.
- ✓ Indicador Organización: En busca de una buena atención a los estudiantes, la organización reflejará si realmente el personal de las diversas áreas cumple con sus horarios laborales y si cumplen sus horas de manera productiva en lo que les toca como función en sus áreas.

Dimensión 3: Comportamiento

Según Yela, M. (2014). Refiere que el comportamiento es un proceso estrictamente físico, registrable y verificable, que consiste, precisamente, en ser la actividad por la que un ser vivo mantiene y desarrolla su vida en relación con su ambiente, respondiendo a él y modificándolo.

- ✓ Indicador de Resolución de problemas: Aquí se busca saber si el personal administrativo logra solucionar problemas de los estudiantes en el tiempo solicitado.
- ✓ Indicador de Capacidad para escuchar: Implica determinar si el personal se enfoca solo en ello y logra solucionar el problema o duda del estudiante y no pierde el interés por este.

- Escala de medición:

La escala de medición a utilizarse es ordinal, donde Bernal (2010) refiere que esta escala busca establecer prioridades, es decir, dar orden a los datos en orden ascendente o descendente.

3.2.2. Variable 2: Calidad de Servicio

- Definición Conceptual:

Según Tigani , D.(2006). Refiere que la calidad del servicio, es lo que resulte de la elección de las dimensiones adecuadas, de aquellas cosas que resuelven problemas, satisfacen necesidades y agregan valor para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente.

- Definición Operacional: La presente variable será utilizada para establecer las dimensiones indicadas a medirse por cada uno de los ítems a presentarse en los instrumentos con los que se recolectarán la información y determinarán los resultados correspondientes.

Dimensión 1: Satisfacción

Según Hernández, P. (2011). alude que satisfacer significar complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo.

- ✓ Indicador Calidad. Analiza si el servicio brindado está de acuerdo a las expectativas y el valor de superioridad que tengan según percepción del estudiante.
- ✓ Indicador Oportunidad. Indaga si los medios con los que cuenta el estudiante sirven para la obtención de lo que realmente necesitan, según cada apreciación.
- ✓ Indicador Costo. Analiza si los gastos ocasionados son beneficiosos con el servicio que perciben.

Dimensión 2: Resolución de Problemas

Según De la Garza, E .(2009). acota que la solución de problemas requiere una nueva síntesis de conocimientos a partir de una mejor y más especializada información, la aplicación de nuevas técnicas, y un cambio en la conceptualización del problema o de los problemas.

- ✓ Indicador Percepción: Determina la forma en la que un individuo tiene de impresión ante alguna situación o cosa.
- ✓ Indicador Satisfacción: Analiza si el estudiante ha colmado su deseo o necesidad del servicio obtenido.

Dimensión 3: Valor Agregado

Según Quintero, J y Sánchez, J. (2006). refieren que son todas las características o atributos de un producto o servicio que le dan una cierta superioridad sobre sus competidores inmediatos.

- ✓ Indicador Infraestructura: Analiza si los ambientes están de acuerdo a las expectativas del estudiante.
- ✓ Indicador Equipamiento: Indaga si el estudiante tiene acceso a las plataformas para estudiantes y si están en un buen estado para su uso.

- **Escala de medición:**

La escala de medición utilizada en la presente tesis es ordinal y en el libro de metodología de investigación de Bernal (2010) refiere que busca establecer prioridades, es decir, dar orden a los datos en orden ascendente o descendente.

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población.

La población del estudio está constituida por 1218 becarios de la Universidad Científica del Sur, Villa el Salvador, al respecto Hernández et

al , (2010) , refiere que; la población es el conjunto de todos los elementos que tienen una determinada característica según el lugar y tiempo en la que se sitúe esta.

- Criterios de inclusión:
 - Todos los becarios de la universidad científica del sur.
 - Admisión
 - Ministerio de Educación.
 - Coordinador de Beca 18.
 - Pronabec

- Criterios de exclusión:
 - Becarios no aprobados en el Examen de Pronabec.

3.3.2 Muestra.

Los integrantes de la muestra seleccionada son los becarios de la convocatoria 2018 integrada por 88 alumnos, debidamente aprobados por el ministerio y evaluados por la Universidad.

Según Bernal, C. (2010), refiere que “la muestra se selecciona de la población, de la cual realmente se obtendrá la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161).

3.3.3 Muestreo

La presente tesis utilizó el muestro no probabilístico por conveniencia, debido a que en este proceso se selecciona de manera directa a los participantes de la población utilizada.

Según Hernández et al (2010) comenta que las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnica: Encuesta

Para recoger los datos correspondientes según las variables de la investigación, se optó por emplear la técnica de la encuesta a los becarios de la Universidad Científica del Sur, dicha información Bernal,C .(2010) sustentó que la encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas que se utiliza mediante un cuestionario de preguntas para recopilar y obtener información.

3.4.2 Instrumento: Cuestionario.

Para la investigación se usó como instrumento el cuestionario con alternativas previamente ordenadas en una escala Likert , teniendo un total de veinte ítems, referido a las variables habilidades blandas y calidad de servicio.

Según Hernández et al (2010) refiere que el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir y se puede aplicar a cualquier tipo de encuestas.

3.4.3 Validez del instrumento: Juicio de expertos

La validación realizada a los expertos se obtuvo con el método denominado Juicio de Experto, validado por los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, con un determinado grado de estudios, Dr. Dávila Arenaza Víctor Hugo , Mba.Barca Barrientos Jesús Enrique y Mba.Yarleque Rupay Milagros Marlene ; dicha acción tiene como sustento en el libro de Hernández et al (2010) donde refieren que un instrumento es válido cuando mide aquello a lo que está destinado

según las variables en cuestión de acuerdo a “voces calificadas”, dicha acción está contenido en el anexo 5 (Tabla 14).

3.4.4 Fiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach

La confiabilidad del instrumento es 0.812 considerada de acuerdo a la escala de fiabilidad contenida en el Anexo 3 como muy alta; dicho resultado se logró mediante el estadístico alfa de Cronbach a través del programa SPSS, teniendo como fuente de información los resultados de una encuesta piloto a una población reducida de la muestra que fueron un total de 10 becarios de la Universidad Científica del Sur; el procedimiento realizado tiene como fuente el sustento del libro de Hernández et al (2010) donde definen que es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, también comentan que el coeficiente alfa Cronbach se interpreta con la medida de congruencia interna y que esta varía de acuerdo al número de indicadores o ítems. Toda esta acción se encuentra en el Anexo 6 (Tabla 15-16).

3.5 Procedimientos

3.5.1. Metodología para recoger los datos.

Una vez preparado el material (cuestionario) se procedió a obtener la base de datos de todos los encuestados mediante el coordinador y Asistente Administrativa de Beca 18.

3.5.2. Autorización del contexto de estudio.

Se coordinó con el área de investigación de la Universidad Científica del Sur, para la aprobación del estudio y el cuestionario correspondiente, luego de ello acudí con el Coordinador del área de Beca 18 para pedir la aprobación de realizar las encuestas a los becarios, que se encuentra en el anexo 4.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Método descriptivo

Este método consistió en procesar los datos recabados a través de las encuestas hacia la muestra de la población que comprende a los becarios de la convocatoria 2018 de la Universidad científica del Sur , mediante el programa SPSS y estadístico Rho Spearman , obteniéndose la frecuencia de cada una de las variables de investigación ,lo manifestado tiene como sustento a Hernández et al (2010) refiere que consiste en especificar un fenómeno , tema o tendencia de una población o grupo en especial , con determinadas características de una población o grupo.

3.6.2. Método inferencial

Este método ha consistido en analizar la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman en el programa SPSS , obteniendo como resultados las tablas con el índice de correlación y significancia de las variables , dicha acción Hernández et al (2010) comentó que este método tiene la finalidad de describir la distribución de las variables correspondientes, con el propósito de probar hipótesis , generalizando los resultados que se han obtenido de la muestra de toda la población.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación se realizó con los procedimientos y parámetros morales y éticos; sin transgredir lineamientos, normas o bienestar de las personas encuestadas. Además, se realizó la coordinación y permiso con el área de investigación de la Universidad Científica del sur respecto a la realización del estudio.

IV. Resultados

4.1. Análisis descriptivo.

4.1.1. Variable: Habilidades blandas

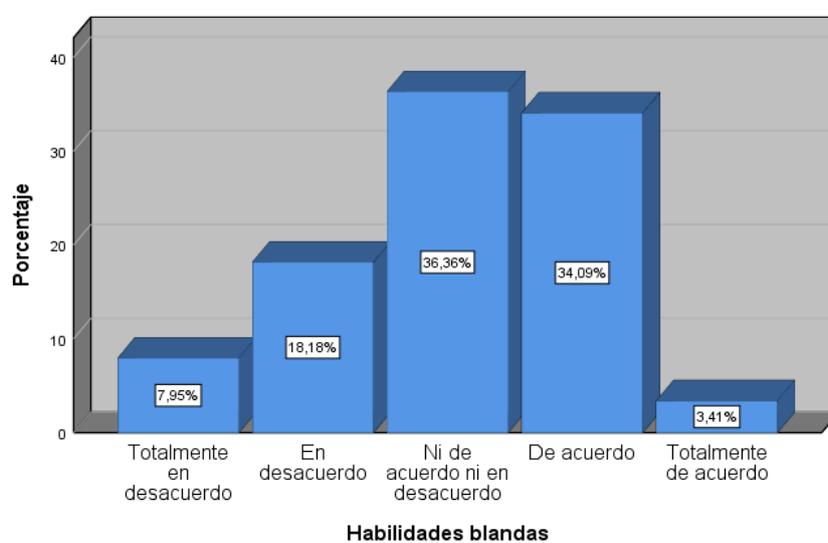
Tabla 1

Habilidades blandas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	16	18,2	18,2	26,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	36,4	36,4	62,5
	De acuerdo	30	34,1	34,1	96,6
	Totalmente de acuerdo	3	3,4	3,4	100,0
	Total		88	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25

Figura 1



Interpretación:

Los datos obtenidos mediante la técnica de la encuesta de los becarios de la convocatoria 2018, respecto a que si en la Universidad Científica del Sur identifican acciones de habilidades blandas que incluye las dimensiones de destrezas, relación laboral y comportamiento; el resultado fue que el 36% no están de acuerdo ni en desacuerdo, 34% de acuerdo, 18% en desacuerdo, 8 % totalmente en desacuerdo y finalmente el 3% totalmente de acuerdo.

4.1.2. Dimensión: Destrezas

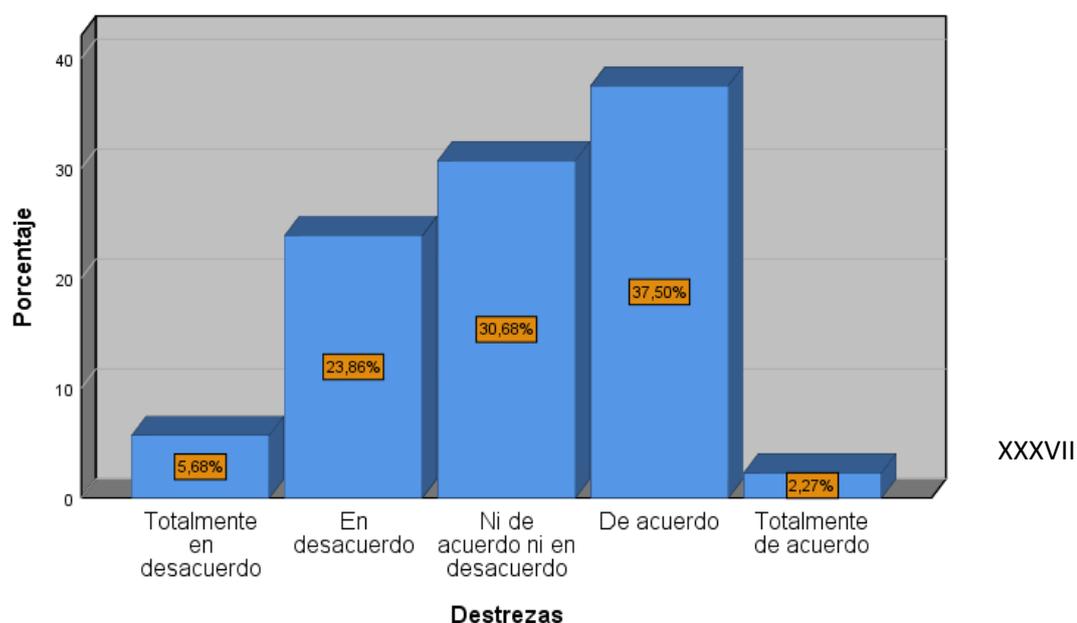
Tabla 2

Destrezas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	21	23,9	23,9	29,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	30,7	30,7	60,2
	De acuerdo	33	37,5	37,5	97,7
	Totalmente de acuerdo	2	2,3	2,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25

Figura 2



Interpretación: Los resultados que se obtuvieron de acuerdo a la encuesta a los becarios de la convocatoria 2018 respecto a las acciones de destrezas del personal en la Universidad Científica del sur fueron 38% de acuerdo, 31% ni de acuerdo ni en desacuerdo , 24% en desacuerdo , 6%en desacuerdo y 2% totalmente de acuerdo .

4.1.3. Dimensión: Relación Laboral

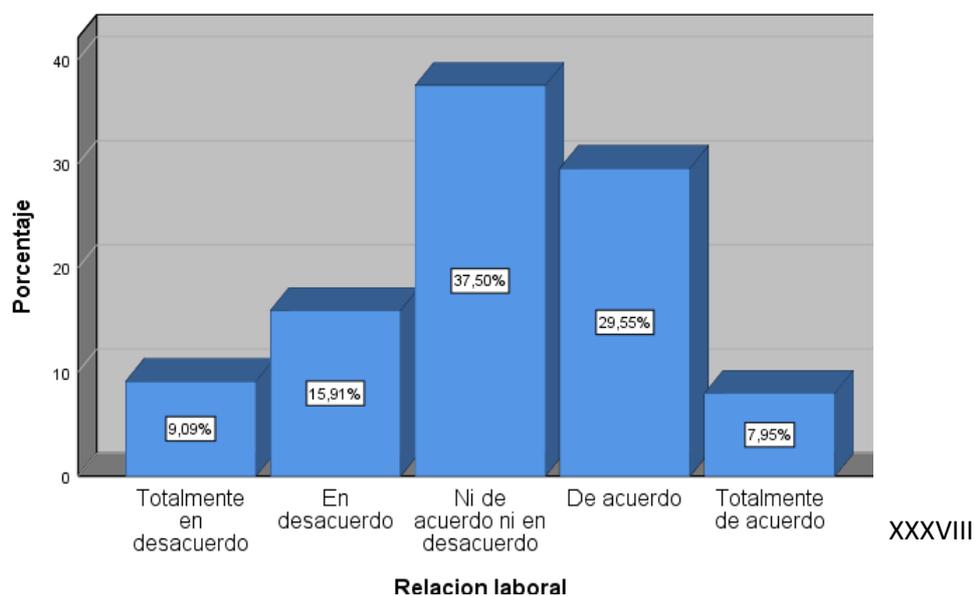
Tabla 3

Relación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	14	15,9	15,9	25,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	37,5	37,5	62,5
	De acuerdo	26	29,5	29,5	92,0
	Totalmente de acuerdo	7	8,0	8,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25

Figura 3



Interpretación: Los resultados que se obtuvieron de acuerdo a la encuesta a los becarios de la convocatoria 2018 respecto a las acciones de relación laboral del personal en la Universidad Científica del sur fueron 38% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30% de acuerdo, 16% en desacuerdo, 9% totalmente en desacuerdo y 8% totalmente de acuerdo .

4.1.4. Dimensión: Comportamiento

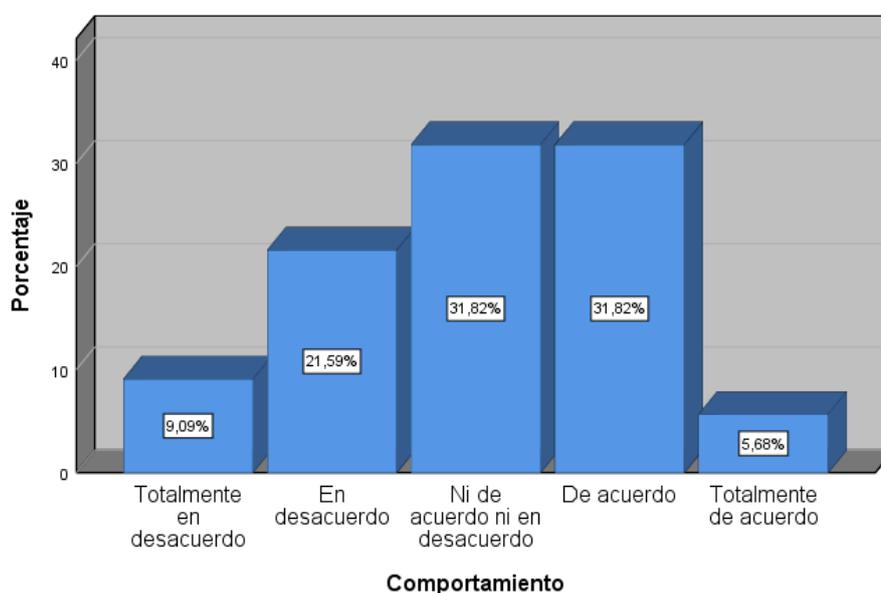
Tabla 4

Comportamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	19	21,6	21,6	30,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	31,8	31,8	62,5
	De acuerdo	28	31,8	31,8	94,3
	Totalmente de acuerdo	5	5,7	5,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25

Figura 4



Interpretación:

Los resultados que se obtuvieron de acuerdo a la encuesta a los becarios de la convocatoria 2018 respecto a las acciones de comportamiento del personal en la Universidad Científica del sur fueron 32% de acuerdo y a la vez ni de acuerdo ni en desacuerdo, 22% en desacuerdo, 9% totalmente en desacuerdo y 6% totalmente de acuerdo.

4.1.5. Variable: Calidad de Servicio

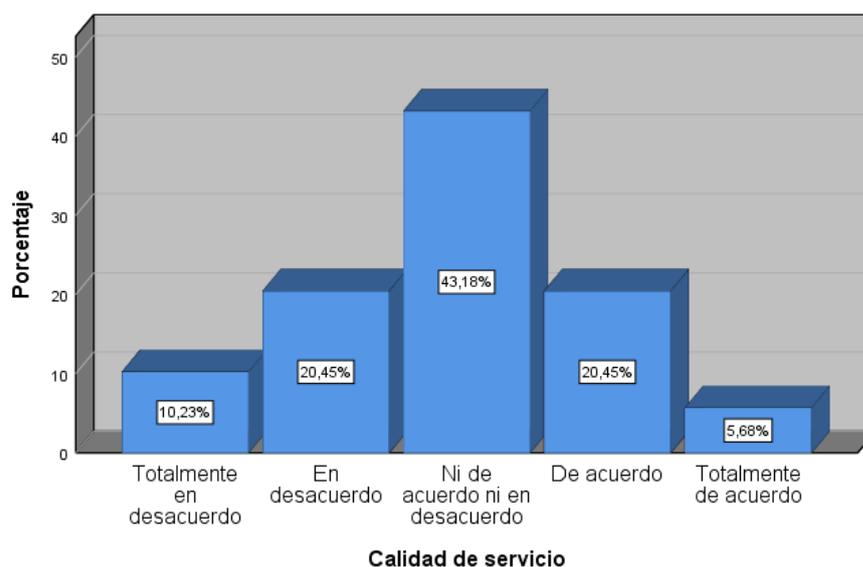
Tabla 5

Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	10,2	10,2	10,2
	En desacuerdo	18	20,5	20,5	30,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	43,2	43,2	73,9
	De acuerdo	18	20,5	20,5	94,3
	Totalmente de acuerdo	5	5,7	5,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25

Figura 5



Interpretación: Los datos obtenidos mediante la técnica de la encuesta de los becarios de la convocatoria 2018, respecto a que si en la Universidad Científica del Sur identifican acciones de habilidades blandas que incluye las dimensiones de destrezas, relación laboral y comportamiento; el resultado fue que el 43% no están de acuerdo ni en desacuerdo, 21% de acuerdo y también 21% en desacuerdo, 10 % totalmente en desacuerdo y finalmente el 5% totalmente de acuerdo.

4.1.6. Dimensión: Satisfacción

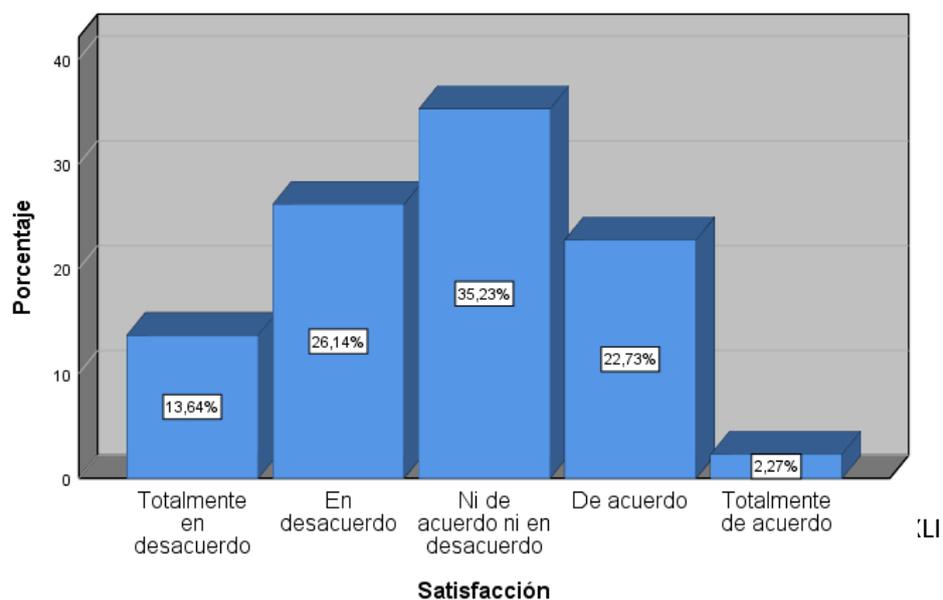
Tabla 6

Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	13,6	13,6	13,6
	En desacuerdo	23	26,1	26,1	39,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	35,2	35,2	75,0
	De acuerdo	20	22,7	22,7	97,7
	Totalmente de acuerdo	2	2,3	2,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25

Figura 6



Interpretación:

Los resultados que se obtuvieron de acuerdo a la encuesta a los becarios de la convocatoria 2018 respecto a las acciones de satisfacción por parte del personal en la Universidad Científica del sur fueron 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26% en desacuerdo, 23% de acuerdo, 14% totalmente en desacuerdo y 2% totalmente de acuerdo.

4.1.7. Dimensión: Resolución de problemas

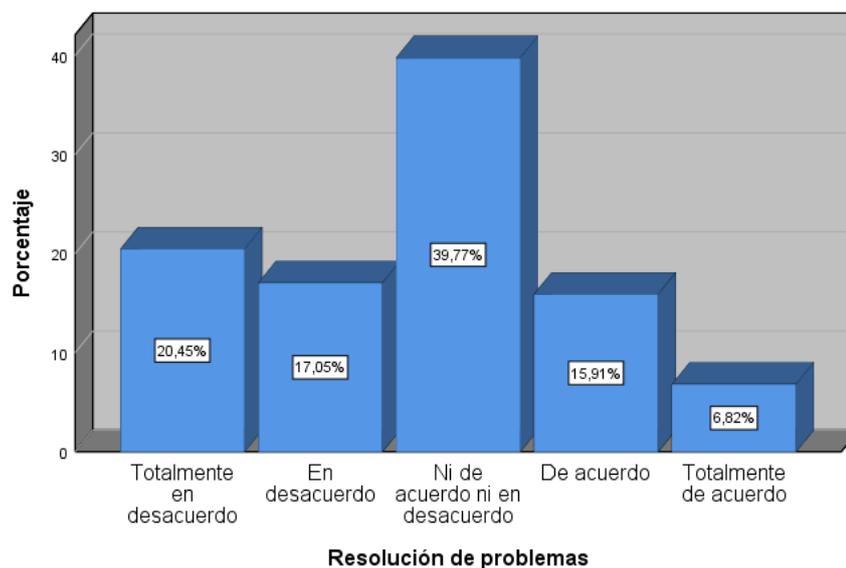
Tabla 7

Resolución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	20,5	20,5	20,5
	En desacuerdo	15	17,0	17,0	37,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	39,8	39,8	77,3
	De acuerdo	14	15,9	15,9	93,2
	Totalmente de acuerdo	6	6,8	6,8	100,0
	Total		88	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25

Figura 7



Interpretación: Los resultados que se obtuvieron de acuerdo a la encuesta a los becarios de la convocatoria 2018 respecto a las acciones de resolución de problemas por parte del personal en la Universidad Científica del sur fueron 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 21% totalmente en desacuerdo, 17% en desacuerdo, 16% de acuerdo y 7% totalmente de acuerdo.

4.1.8. Dimensión: Valor agregado

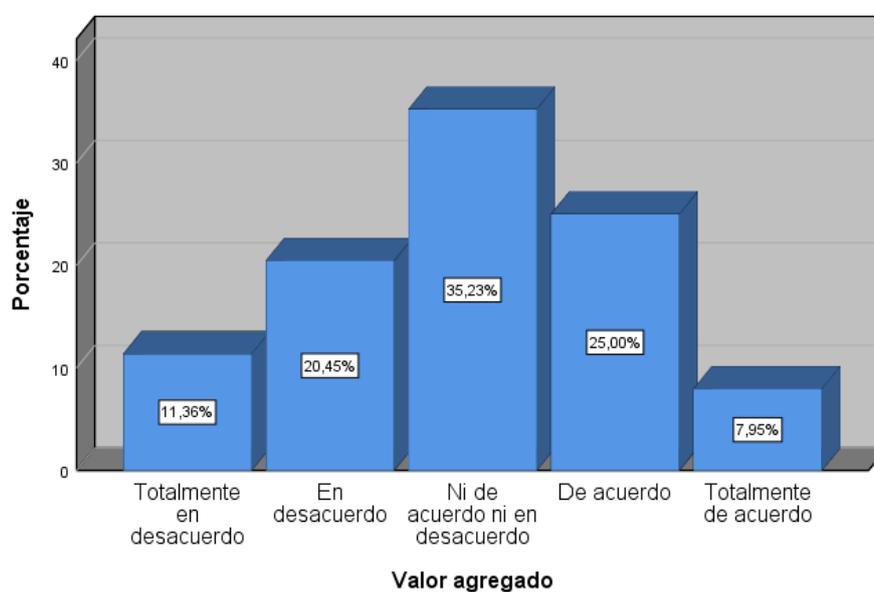
Tabla 8

Valor agregado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	18	20,5	20,5	31,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	35,2	35,2	67,0
	De acuerdo	22	25,0	25,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	7	8,0	8,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25

Figura 8



Interpretación:

Los resultados que se obtuvieron de acuerdo a la encuesta a los becarios de la convocatoria 2018 respecto a las acciones de valor agregado por parte del personal en la Universidad Científica del sur fueron 35%ni de acuerdo ni en desacuerdo,25% de acuerdo ,20% en desacuerdo, 11% totalmente en desacuerdo y 8% totalmente de acuerdo.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 9

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
HABILIDADES BLANDAS	,211	88	,000	,887	88	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,229	88	,000	,906	88	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

H0=La población tiene distribución normal

H1=La población no tiene distribución normal

Luego se comparó la significancia pre establecida de $T=0,05$ de acuerdo con el 95% de nivel de confianza establecido con la significación determinada en la tabla N°9 de prueba de normalidad según la columna Sig.

Regla de decisión

a) Si $\text{Sig } P < \text{Sig } T$, se rechaza la hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna.

b) Si $\text{Sig } P > \text{Sig } T$, se acepta la hipótesis Nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis alterna.

Interpretación: Según el resultado obtenido en la tabla N° 9, la significancia encontrada de acuerdo al estadístico Kolmogorov-Smirnov es de 0.000; de tal manera que la regla de decisión $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es así que se determinó que la distribución de la población no es normal o no paramétrica.

Coefficiente de correlación y reglas de decisión

Tabla 10

Coefficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Condiciones:

Sig T = 5% ; Nivel de aceptación 95% , Z= 1,96

Regla de decisión:

- a) Si valor $\alpha > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho) y se rechaza la Hipótesis alterna (Ha).
- b) Si valor $\alpha < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alterna (Ha).

4.2.1 Prueba de Hipótesis General

Ha: Existe relación significativa de las habilidades blandas con la calidad de servicio brindada a becarios en la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020.

Ho: No existe relación significativa de las habilidades blandas con la calidad de servicio brindada a becarios en la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020.

Tabla 11

Prueba de Hipótesis General

			Correlaciones	
			Habilidades blandas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	88	88
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	88	88

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

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se muestra en la tabla N° 11 , el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.786 , y la significancia es de 0.000; considerando la tabla N°10 el nivel de correlación es positiva muy fuerte y tomando en cuenta la regla de decisión Sig T, si $\alpha < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alterna (Ha); en consecuencia se ha determinado que existe relación significativa de la variable habilidades blandas con la variable calidad de servicio.

4.2.2 Prueba de Hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación significativa de la dimensión de valor agregado en la calidad de servicio brindada a becarios en la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020.

Ho: No existe relación significativa de la dimensión de valor agregado en la calidad de servicio brindada a becarios en la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020.

Tabla 12

Prueba de Hipótesis Específica 1

			Correlaciones	
			Calidad de servicio	Valor agregado
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	88	88
	Valor agregado	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	88	88

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

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se muestra en la tabla N° 12 , el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.844 , y la significancia es de 0.000; considerando la tabla N°10 el nivel de correlación es positiva muy fuerte y tomando en cuenta la regla de decisión Sig T, si $\alpha < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alterna (Ha); en consecuencia se

ha determinado que existe relación significativa de la dimensión valor agregado con la variable calidad de servicio.

4.2.3 Prueba de Hipótesis Específica 2

Ha: Existe relación significativa de la dimensión de relación laboral en la calidad de servicio brindada a becarios en la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020.

Ho: No existe relación significativa de la dimensión relación laboral en la calidad de servicio brindada a becarios en la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020.

Tabla 13

Prueba de Hipótesis Específica 2

			Correlaciones	
			Calidad de servicio	Relación laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	88	88
	Relación laboral	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	88	88

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

Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se muestra en la tabla N° 13 , el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.688 , y la significancia es de 0.000; considerando la tabla N°10 el nivel de correlación es positiva considerable y tomando en cuenta la regla de decisión Sig T, si $\alpha < 0.05$ se rechaza la

Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alterna (Ha); en consecuencia se ha determinado que existe relación significativa de la dimensión relación laboral con la variable calidad de servicio.

V.DISCUSIÓN

5.1. Objetivo general

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de las habilidades blandas y la calidad de servicio a becarios de la universidad científica del sur villa el salvador, 2020. Es así que por el resultado que se obtuvo de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se puede afirmar que si existe relación de habilidades blandas con la calidad de servicio.

En efecto los resultados tuvieron coherencia con las teorías y artículos mencionados en cuanto a habilidades blandas y calidad de servicio, de las investigaciones científicas siguientes: Según Hernández , L. (2014) en su estudio realizado al personal de la cooperativa de Salcaja , obtuvo como resultado que sus usuarios están a gusto con la atención de los colaboradores y a la vez el manejo que tienen con sus emociones al momento de atender a sus clientes, afirmándose que la inteligencia emocional si influía en el servicio brindado a sus clientes; también los autores Mejías, A; Valle, M, & Vega, A. (2013) realizaron una investigación en busca de componentes que se precisa de servicio de calidad en instituciones, identificando que la buena calidad de servicio en las instituciones permiten que los alumnos generen las siguientes cualidades: seguridad y empatía, capacidad de respuesta, es así que se desacertó la presencia de variables clave como confianza y conocimientos en los procesos educativos.

5.2. Objetivos específicos

5.2.1. Objetivo Específico 1

De acuerdo a los resultados del primer objetivo específico fue ; identificar la percepción del servicio brindado a los becarios de la Universidad Científica del Sur, Villa el Salvador 2020. Es así que por el resultado que se obtuvo de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se puede afirmar que existe relación de la variables y a la vez permitió identificar en cuanto al servicio que reciben, de acuerdo a lo que ellos solicitan y necesitan satisfacer, ya que no está del todo acorde con las diversas percepciones, necesidades y deseos de los becarios, tal y como se muestra en los porcentajes de descontento en las tablas de frecuencia de cada una de las dimensiones y por cada una de

las variables, que van en concordancia con las dimensiones e indicadores en la matriz de operacionalización .

Es así que los resultados tuvieron coherencia con las teorías y artículos mencionados en cuanto a percepciones de habilidades blandas y/o calidad de servicio, de las investigaciones científicas fueron las siguientes: Según Salazar, W & Cabrera, M. (2016) efectuaron un estudio con la intención de determinar cuál era el tipo de servicio que se brinda en el proceso de matrícula en una Universidad de Ecuador, obteniendo que la calidad del servicio que recibieron es regular de acuerdo a la percepción y actitud de los usuarios , lo que desde ese punto de vista la calificación de servicio por usuario variará según su actitud. Otro punto de vista coherente a este objetivo es del autor Granda,G. (2018) donde se refirió que debemos de diferenciar entre expectativas del usuario al recibir un buen servicio y el que realmente perciben los consumidores a menudo que lo reciban como clientes frecuentes.

5.2.2. Objetivo Específico 2

De acuerdo a los resultados del segundo objetivo específico fue ; diagnosticar la situación que genera inconvenientes y/o dudas al momento de que el becario recibe información en la Universidad Científica del sur Villa el Salvador, 2020. Es así que por el resultado que se obtuvo de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se puede afirmar que existe relación de las variables con las dimensiones e indicadores mencionados , ya que permitió identificar en cuanto al servicio que reciben, las diversas percepciones, necesidades y deseos de los becarios, como en la poca información recibida , la poca capacidad de atender y escuchar las solicitudes de los alumnos que van en concordancia con la relación que existe entre las variables y como afecta en alguno aspectos tomados de la investigación y de los resultados arrojados por los porcentajes de respuestas en las encuestas realizada a los becarios.

En consecuencia los resultados tuvieron coherencia con las teorías y artículos mencionados en cuanto a lo que genera inconvenientes e insatisfacción en la calidad de servicio, de las investigaciones científicas siguientes: Nguyen, M; Nguyen,H ; Phan ,A & Yoshiki,M. (2015) mencionan

que examinaron la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en hoteles vietnamitas, obteniendo como resultado que la calidad del servicio es una gran motivo para generar la satisfacción del cliente en hoteles de Vietnam como por ejemplo; que los colaboradores sean empáticos al brindar el servicio , que brinden un servicio personalizado , se preocupen por las necesidades de sus clientes y que mantengan una actitud positiva ante comentarios de los clientes , a su vez Tinoco,I & Ramirez , Y .(2016)tuvieron la finalidad de estudiar a la empresa café Papa Jam Pizza sobre la atención que se le brinda al cliente, obteniéndose como resultado que los clientes consideran que un servicio de calidad debe ser útil en cuanto a tiempo y calidad de producto.

5.2.3. Objetivo Específico 3

Según los resultados del tercer objetivo específico que fue ; determinar que habilidades blandas perciben los becarios al momento de obtener algún servicio en la Universidad Científica del sur villa el salvador, 2020. De acuerdo al resultado que se obtuvo en el análisis descriptivo e inferencial de las encuestas generadas, se determinó que según los porcentajes altos de cada dimensión de la variable habilidades blandas, los becarios resaltan estar de acuerdo con las dimensiones de destrezas y comportamiento y con una mínima distinción de la dimensión relación laboral.

En definitiva los resultados tuvieron coherencia con las teorías y artículos mencionados en cuanto a percepciones de habilidades blandas, de las cuales las investigaciones científicas fueron las siguientes: Según el autor Alvarado,L .(2015) buscaba analizar las dimensiones de la calidad del servicio prestada por el personal administrativo de universidades tomadas como objeto de estudio, para medir las dimensiones de calidad del servicio en universidades. Concluyendo sobre ciertas unidades académicas en donde existía más aceptación por el usuario al momento de recibir servicio por parte de los colaboradores que eran más amables, también se encuentra el estudio de Vergara, J; Quesada, V; Blanco, I. (2011) que abordaron el modelo de servicio que brindan 2 hoteles de Cartagena de Indias, que están estratificados como 5 estrellas, obteniendo como resultado que, para lograr maximizar el tipo de servicio recibido por el usuario, se tenía que visibilizar con mayor intensidad la prontitud al registrar a los clientes, que los empleados tengan la capacidad de resolver problemas que se susciten, limpieza de los lobbies y sosiego en las habitaciones.

5.3. Hipótesis

5.3.1. Hipótesis General

La hipótesis general definida fue que existe relación de las habilidades con la calidad de servicio a los becarios de la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020, para lograr obtener este resultado, se determinó si la distribución de la población era normal o no normal mediante la prueba de normalidad en el programa IBM SPSS Statistics 25, utilizando el estadístico Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose como resultado Sig 0.000; verificándose que la distribución de la población es no normal o no paramétrica, por lo tanto se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman, arrojando como resultado el nivel de correlación de 0.786 y significancia de 0.000; en consecuencia tomando en cuenta los resultados plasmados se puede aseverar que la hipótesis planteada es veraz, confirmándose que la variable habilidades blandas y calidad de servicio se relacionan de manera significativa.

5.3.2. Hipótesis Específica 1

La hipótesis específica 1 propuesta fue, que existe relación significativa de la dimensión de valor agregado en la calidad de servicio brindada a becarios en la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020; considerándose que la población tiene una distribución no normal, se realizó la aplicación del estadístico Rho Spearman, en consecuencia el nivel de correlación es de 0.844 y la significancia de 0.000, tal como se muestra en la tabla N° 12, es así que se concluye que la hipótesis planteada es verdadera por lo que existe relación significativa entre la dimensión valor agregado y calidad de servicio.

5.3.3. Hipótesis Específica 2

Para esta segunda hipótesis se formuló, que existe relación significativa de la dimensión de relación laboral en la calidad de servicio brindada a becarios en la Universidad Científica del Sur Villa el Salvador, 2020; considerándose que la población tiene una distribución no normal, se realizó la aplicación del estadístico Rho Spearman, en consecuencia, el nivel de correlación es de 0.688 y la significancia de 0.000, tal como se muestra en la tabla N° 13, teniendo en cuenta dichos resultados se concluye que la hipótesis planteada es cierta por lo tanto se puede afirmar que existe relación significativa entre la dimensión relación laboral y calidad de servicio.

5.4. Estadística descriptiva

5.4.1. Variable 1: Habilidades blandas

La información que contiene la tabla de frecuencia con respecto a que, si la Universidad Científica del Sur desarrolla acciones de habilidades blandas que incluye las dimensiones destrezas, relación laboral y comportamiento; los resultados son que el **12%** considera totalmente en desacuerdo, **15%** en desacuerdo y el **25%** ni de acuerdo ni en desacuerdo. En consecuencia, identificamos que, dentro de estos resultados, el porcentaje más relevante considera que no existen acciones de habilidades blandas referente al indicador liderazgo correspondiente a la dimensión relación laboral e indicador capacidad para escuchar perteneciente a la dimensión comportamiento; los mismos que requieren propuestas de solución para superar los aspectos negativos hallados en el contexto de estudio.

5.4.2. Variable 2: Calidad de servicio

Según los resultados del cuadro de frecuencias con respecto a que, si la Universidad científica del Sur desarrolla acciones de calidad de servicio que incluye las dimensiones satisfacción, resolución de problemas y valor agregado ; los resultados son que el **15%** considera totalmente en desacuerdo, **19%** en desacuerdo y el **34%** ni de acuerdo ni en desacuerdo. En consecuencia, identificamos que, dentro de estos resultados, el porcentaje más relevante considera que no existen acciones de calidad de servicio referente al indicador satisfacción correspondiente a la dimensión resolución de problemas e indicador oportunidad y costo pertenecientes a la dimensión satisfacción; los mismos que requieren propuestas de solución para superar los aspectos negativos hallados en el contexto de estudio.

V. CONCLUSIÓN

6.1 Las evidencias encontradas demuestran que si existen acciones de habilidades blandas referente al servicio que reciben los becarios; con un coeficiente Rho Spearman de 0,786 y Sig 0,000 ; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera ;así mismo dichos resultados están dentro de los alcances de las teorías de Herzberg (1995) y tienen coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Salazar, W & Cabrera, M. (2016) , por todo lo expuesto se concluye que las habilidades blandas tienen relación significativa con la calidad de servicio , por lo que se logra el objetivo general de investigación.

6.2 Las evidencias encontradas demuestran que si existe relación de la dimensión valor agregado con la calidad de servicio que reciben los

becarios; con un coeficiente Rho Spearman de 0,844 y Sig 0,000 ; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera ;así mismo dichos resultados están dentro de los alcances de los artículos científicos de Nguyen, M; Nguyen,H ; Phan ,A & Yoshiki,M. (2015), por todo lo expuesto se concluye que el valor agregado tienen relación significativa con la calidad de servicio brindada , por lo que se logra el primer objetivo específico de la investigación.

6.3 Las evidencias encontradas demuestran que si existe una buena relación de la dimensión relación laboral con la calidad de servicio que reciben los becarios; con un coeficiente Rho Spearman de 0,688 y Sig 0,000 ; resultados que permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera ;así mismo dichos resultados están dentro de los alcances de los artículos científicos de Tinoco,I & Ramirez , Y .(2016) y Arellano,H .(2017) , por todo lo expuesto se concluye que el valor agregado tienen relación significativa con la calidad de servicio brindada , por lo que se logra el segundo y tercer objetivo específico de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Con el propósito de mejorar los vacíos en el cumplimiento óptimo de las acciones que comprenden las acciones de habilidades blandas y calidad de servicio , es vital optimizar la mejora de atención a los becarios con la implantación de un sistema de calificación de la atención recibida en cada una de las áreas a las que se dirige a solicitar información o algún documento en específico , para de esta forma poder definir qué área tiene un bajo calificativo en cuanto a atención y poder capacitar o mejorar los puntos críticos de cada una de estas y a la vez el manejo de sus emociones en cuanto al servicio brindado.

7.2 Adherir capacitaciones semestrales a los colaboradores en cuanto al manejo de habilidades socioemocionales y el impacto que generan estas al cliente al momento de brindar algún servicio, para que a la vez los porcentajes de becarios descontentos según el sistema de calificación de servicio disminuyan y así noten que el costo oportunidad dentro de la Universidad está acorde a sus necesidades.

- 7.3 Realizar indicadores de desempeño por cada área , para mejorar el envío de información interna (entre áreas) aplicar por cada reunión , que todos los colaboradores de diversas áreas se presenten y comenten su función para que de esa forma se agilicen los envíos de documentos e información de otras áreas para la solución de algún problema de los becarios .
- 7.4 Realizar encuestas por parte Pronabec (área interna de Beca 18) para corroborar si los becarios están satisfechos con la atención recibida, de acuerdo a ítems referentes a resolución de problemas , liderazgo , oportunidad y costo ; mediante la cual se verán reflejados los resultados en gráficas e indicadores , de tal manera se realizará mayor seguimiento con los becarios que se encuentren insatisfecho por alguno de los servicios dentro de la Universidad , para de esta manera hacer notar nuestro valor agregado que es la personalización de nuestro servicio a los alumnos.

REFERENCIAS

- Alvarado,L .(2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Revista científica Pensamiento y Gestión*. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/7702/7363>
- Arciniegas , J & Mejías , A .(2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista Comuniación*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Arellano,H .(2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dialnet*. Recuperado de <file:///C:/Users/ANGIE/Downloads/Dialnet-LaCalidadEnElServicioComoVentajaCompetitiva-6093282.pdf>
- Auz , L & Polonia ,A . (2014). *Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del banco general rumiñahui en el año 2013*. (Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador)
- Bassi , M; Busso ,M ; Urzúa , S & Vargas, J .(2010). *Desconectados*. Recuperado de https://www.mesacts.com/wp-content/uploads/2018/04/BID_Desconectados_Habilidades-educacion-y-empleo-en-AL.pdf

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ra. Edición). *Prentice Hall. Colombia*.
- Betancourth, S; Zambrano, C; Ceballos, A ; Benavides, V & Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Virtual de Ciencias Sociales Humanas*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5922283.pdf>
- Boverhof, B (2018). "Teaching the Soft Skills through the Arts: A Supplementary Art Curriculum (Master's Thesis)". Recovered from https://scholarworks.wmich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4405&context=masters_theses
- Callo Sánchez, L. (2018). *Estudio de caso: propuesta para incrementar la calidad de servicio en la empresa Best Bridal Import Export S. A. C.* (Tesis Pregrado, Universidad de Lima).
- Camacho, C; Holguin, K ; Jáuregui, C & Rodríguez, F. (2018). *Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector Educación de Maestrías Especializadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú)
- Cambra, J; Ruiz, R; Berbel, J & Vásquez, R. (2011). Podemos fidelizar clientes inicialmente insatisfechos. *Revista de Ciencias Sociales*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28022784007.pdf>
- Carvajal, S; Leguina, A & Espinosa, P. (2013). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena. *Revista de Ciencias Sociales*.

Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4382298>

De la Garza, E .(2009). El Trabajo no clásico y la ampliación de los conceptos de producción, control, relación laboral y mercado de trabajo (Tesis de maestría).Recuperado de http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/publicaciones/articulos/Elt_rabajonoclasico2009.pdf

Droguett Jorquera, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* (Tesis de Pregrado, Universidad de Chile)

Duque, E. (2005). Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Espinoza, A & Rodríguez , F. (2018). Propuesta de mejora del proceso para la atención de servicios por trabajos menores a cargo de la Oficina de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Perú. (Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú).

Flores, E ; García ,M ; Calsina ,W & Yapuchura , A.(2016). Las Habilidades Sociales Y La Comunicación Interpersonal De Los Estudiantes De La Universidad Nacional Del Altiplano – Puno.*Revista Comunicación*.Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449849320001.pdf>

García, B .(2018). Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o “blandas”: aproximaciones a su evaluación .*Revista Digital Universitaria*. Recuperado de

http://www.revista.unam.mx/wpcontent/uploads/v19_n6_a5_Las-habilidades-socioemocionales-no-cognitivas.pdf

Granda Angulo, 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).

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revistas UMC*. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Hernández Mazariegos, L. (2014). *Inteligencia Emocional Y Servicio Al Cliente: Estudio Realizado Con El Personal De Servicio Al Cliente De La Cooperativa Salcajá R.L.* (Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar).

Hernández, S. R; Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. México: Mc Graw Hill.

Iglesias, I. (2003). Construyendo la competencia intercultural: sobre creencias, conocimientos y destrezas. *Carabela*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Isabel_Iglesias-Casal/publication/308607833_Construyendo_la_competencia_intercultural_sobre_creencias_conocimientos_y_destrezas/links/57e97e4908aeb34bc08fd4ed/Construyendo-la-competencia-intercultural-sobre-creencias-conocimientos-y-destrezas.pdf

- Kehl, S. (1991). Necesidades humanas y conflictos sociales. *Revistas UCM*. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/CUTS9192110201A/8572>
- Loli Pineda, A., Del Carpio Gallegos, J., Cuba B., E., Vergara Villarino, A., Morales S., S., Flores D., M., & Lamas R., L. (2014). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología* .Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926>
- Mahecha , L.(2018). Las Competencias Blandas como Complemento de las Competencias Duras en la Formación Escolar. *Revista Eunitmia* .Recuperado de <http://cliic.org/pdf/Revista%20Eunitmia,%20Vol.%201%20N%C2%B01.pdf>
- Manrique Manrique, S; Oyarzabal Loza, G & Herrera Cordova, A. (2018). *Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión y alta dirección de la pucp y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social*. (Tesis Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú).
- Maya , M & Serrano ,B.(2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *Revista Innova*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579>
- Mejías, A; Valle, M & Vega, A. (2013). La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Revista de la Facultad de*

Ingeniería Industrial UNMSM. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/11869/10591>.

Majid, S ; Liming, Z ; Tong, S y Raihana, S (2012) . Importance of soft skills for education and professional success. *International journal of interdisciplinary subjects in education.* Recovered from 2. 1036-1042. 10.20533 / ijcdse.2042.6364.2012.0147.

Moliner, M & Moliner, J. (1996). La calidad percibida del servicio de un centro de planificación familiar: un enfoque de marketing. *Revista Elsevier.* Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-calidad-percibida-del-servicio-14235>

Moreno, J.(2005). Análisis multivariante en investigaciones de calidad del servicio. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura.* Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/364/36401111.pdf>

Navarro, L; Genoveva, R & López, P. (2014). El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad. Análisis de una Experiencia Formativa en los Grados de Educación Social y Trabajo Social. *Revista Formación Universitaria.* Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062014000400004&script=sci_arttext

Nguyen, M; Nguyen,H ; Phan ,A & Yoshiki,M. (2015). Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam. *Asian Social Science.* Recovered from https://www.researchgate.net/publication/276090948_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_A_Case_Study_of_Hotel_Industry_in_Vietnam

- Olivares, A.(2007). Competencias para un mundo Cognoscente. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27412797009.pdf>
- Ortega , C. (2017). *Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas*. Guayaquil – Ecuador : Senefelder .
- Ortega,C ; Febles ,J y Estrada ,V.(2016). Una estrategia para la formación de competencias blandas desde edades tempranas. *Revista Cubana de Educación Superior*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000200003
- Palomino, P & Almenara, C. (2019). Inteligencia Emocional en Estudiantes de Comunicación: Estudio Comparativo bajo el Modelo de Educación por Competencias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. Recuperado de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/840/907>
- Paredes, M. (2014). Las habilidades interpersonales para la negociación según el estilo de vida y el nivel ocupacional en empresas productoras del Perú. *Revista De Investigación En Psicología*. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2079>
- Puppo la Roche, N. (2012). *Habilidades Sociales en niños de 5 años del nivel inicial red N° 10 del callao*. (Tesis Postgrado, Universidad San Ignacio de Loyola) Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/D>

[esconectados-Habilidades-educaci%C3%B3n-y-empleo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf](#)

Quintero, J y Sánchez, J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. *Revista Telos*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>

Salazar, W & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Revista Industrial Data*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

See, Y,; Ahmad , J & Zainab K.(2016). The influence of Service Quality on Satisfaction:Does gender really matter?.Intangible Capital. Recovered from <https://www.redalyc.org/pdf/549/54944740003.pdf>

Silva Chávez, J. (2016). *Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara – Arequipa, 2016*. (Tesis Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín Arequipa)

Tigani , D.(2006). *Excelencia en servicio*. Recuperado de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Tinoco,I y Ramirez , Y .(2016). El Servicio de Atención al Cliente en Café Papa Jam Pizza en la ciudad de Estelí, en el I Semestre del año 2016.*Revista de la facultad regional multidisciplinaria de Estelí*. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4008/1/17815.pdf>

- Vergara, J; Quesada, V; Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071833052011000300011&script=sci_arttext&tlng=e
- Vicuña Rau, M., & Sanjinés Arrieta, E. (2019). Habilidades de pensamiento y su relación con el aprendizaje autorregulado en estudiantes de educación de una universidad pública de Lima. *Revista De Investigación En Psicología*. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/15824>
- Villasana, N & Dorrego, E . (2007) Habilidades sociales en entornos virtuales de trabajo colaborativo. *Revista Iberoamericana de Educación a distancia*. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:20542>
- Yela, M. (2014). Comportamiento animal y conducta humana. *Psicothema*. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=656>

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
VARIABLE 1: Habilidades Blandas	Según Ortega ,C. (2017). Comenta que son un grupo de destrezas que permiten el mejor desempeño laboral y personal. Es decir, se entienden que son aquellas que pertenecen al área del comportamiento o que surgen de los rasgos de la personalidad y que se consideran blandas.	Esta variable de investigación se medirá identificando las dimensiones correspondientes según la definición de los autores y realizar y también los indicadores según lo que se obtiene, que permitirán diseñar un instrumento de investigación para su posterior medición.	Destrezas	-Información. -Manejo de sistema. - Gestión de recursos (tiempo, materiales)	ORDINAL	1-3
			Relación Laboral	-Comunicación. -Liderazgo. -Responsabilidad. -Organización.		4-8
			Comportamiento	-Resolución de problemas. -Capacidad para escuchar. -Expresiones.		9-13
VARIABLE 2: Calidad de Servicio	Según Tigani , D.(2006) refiere que un servicio de calidad brinda y logra satisfacer necesidades ,valor agregado , resuelve problemas en función a la percepción que espera un cliente al ser atendido.	La presente variable será utilizada para establecer las dimensiones indicadas a medirse por cada uno de los ítems a presentarse en los instrumentos con los que se recolectarán la información y determinarán los resultados correspondientes.	Satisfacción	-Calidad	ORDINAL	14-16
				-Oportunidad		
				-Costo		
			Resolución de problemas	-Percepción -Satisfacción		17-18
Valor Agregado	-Infraestructura -Equipamiento	19-20				

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS BECARIOS DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, **Habilidades Blandas y Calidad de Servicio a becarios de Universidad científica del sur villa el salvador, 2020**, por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente según el servicio que se le brindó en las respectivas áreas de la Universidad Científica del Sur.

N°	Preguntas	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desa cuerdo	1 Totalmente en des acuerdo
	VARIABLE: Habilidades Blandas					
	DIMENSIÓN: Destrezas					
1	El personal de la Universidad le proporciona la información requerida.					
2	El personal de la Universidad conoce y utiliza el sistema Intranet.					
3	El personal de la Universidad responde a sus consultas en el menor tiempo posible.					
	DIMENSIÓN: Relación Laboral					
4	El personal de la Universidad absuelve sus consultas en coordinación con las demás áreas de acuerdo al tema.					
5	El personal de la Universidad demuestra iniciativa para absolver dudas y consultas.					
6	El personal de la Universidad orienta con precisión la ubicación de las áreas y la necesidad de información que requiere.					
7	Están definidas las funciones y responsabilidades de las áreas responsables de proporcionar información.					
8	El horario de atención del personal del área está de acuerdo a sus expectativas.					
	DIMENSIÓN: Comportamiento					
9	El personal de la Universidad le ayuda a solucionar algunos inconvenientes que se presenten en el proceso de información y comunicación.					
10	El personal de la Universidad lo escucha pacientemente.					

11	El personal de la Universidad precisa la información requerida para concluir con los tramites respectivos.					
12	Percibe usted que el personal de la Universidad centra su atención a las consultas y/o quejas de estudiantes.					
13	El personal de la Universidad le inspira confianza gestual en el momento de la atención.					
	VARIABLE: Calidad de Servicio DIMENSIÓN: Satisfacción					
14	La atención del personal de la Universidad supera sus expectativas.					
15	El personal de la Universidad le entrega la documentación e información en el menor tiempo posible .					
16	El costo de los servicios es menor que de la competencia.					
	DIMENSIÓN: Resolución de Problemas					
17	El personal de la Universidad soluciona consultas pendientes a responder con relevancia, según el caso.					
18	Se siente usted satisfecho con la solución de problemas planteados.					
	DIMENSIÓN: Valor Agregado					
19	Los ambientes de atención están de acuerdo a sus expectativas.					
20	Le dan facilidades y comodidades para desarrollar acciones inherentes a su gestión.					

ANEXO 5: VALIDEZ POR EL MÉTODO DE JUICIO DE EXPERTO

Calificación de docentes de la escuela de administración

Tabla 14

N°	DOCENTE	GRADO	RESULTADOS
1.	Víctor Hugo Dávila Arenaza	Doctorado	APLICABLE
2.	Jesús Enrique Barca Barrientos	MBA	APLICABLE
3.	Mercedes Milagros Yarleque Rupay	MBA	APLICABLE

Fuente: Elaboración Propia

Se adjuntan las matrices de evaluación de instrumentos de los 3 expertos:

Variable 1

Experto 1: Dr. Dávila Arenaza Víctor Hugo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Habilidades Blandas y Calidad de Servicio a becarios de Universidad Científica del Sur Villa el Salvador ,2020							
Apellidos y nombres del investigador: Manrique Lezama Angie Fiorella							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 78467692							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 1: Habilidades Blandas	Destrezas	Información.	-El personal de la Universidad le proporciona la información requerida	Ordinal			
		Manejo de sistema.	-El personal de la Universidad conoce y utiliza el sistema intranet				
		Gestión de recursos(tiempo, materiales)	-El personal de la Universidad responde a sus consultas en el menor tiempo posible.				
	Relación Laboral	Comunicación	-El personal de la Universidad absuelve sus consultas en coordinación con las demás áreas de acuerdo al tema.				
		Liderazgo	-El personal de la Universidad demuestra iniciativa para absolver dudas y consultas .				
		Responsabilidad	-El personal de la Universidad orienta con precisión la ubicación de las áreas y la necesidad de información que requiere.				
		Organización	-Están definidas las funciones y responsabilidades de las áreas responsables de proporcionar información. -El horario de atención del personal del área está de acuerdo a sus expectativas .				
	Comportamiento	Resolución de problemas	-El personal de la Universidad le ayuda a solucionar algunos inconvenientes que se presenten en el proceso de información y comunicación.				
		Capacidad para escuchar	-El personal de la Universidad lo escucha pacientemente -El personal de la Universidad precisa la información requerida para concluir con los tramites respectivos.				
		Expresiones.	-Percibe usted que el personal de la Universidad contra su atención a las consultas y/o quejas de estudiantes. -El personal de la Universidad le inspira confianza gestual en el momento de la atención.				
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 31-10-2019			

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

Experto 2: Mba. Barca Barrientos Jesús Enrique

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Habilidades Blandas y Calidad de Servicio a becarios de Universidad Científica del Sur Villa el Salvador ,2020							
Apellidos y nombres del investigador: Manrique Lezama Angie Fiorella							
Apellidos y nombres del experto: MBA. Jesús Enrique Barca Barrientos DNI: 46176773							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable 1: Habilidades Blandas	Destrezas	Información.	-El personal de la Universidad le proporciona la información requerida.	Ordinal	/		
		Manejo de sistema.	-El personal de la Universidad conoce y utiliza el sistema Intranet		/		
		Gestión de recursos(tiempo, materiales)	-El personal de la Universidad responde a sus consultas en el menor tiempo posible.		/		
	Relación Laboral	Comunicación	-El personal de la Universidad absuelve sus consultas en coordinación con las demás áreas de acuerdo al tema.		/		
		Liderazgo	-El personal de la Universidad demuestra iniciativa para absolver dudas y consultas .		/		
		Responsabilidad	-El personal de la Universidad orienta con precisión la ubicación de las áreas y la necesidad de información que requiere.		/		
		Organización	-Están definidas las funciones y responsabilidades de las áreas responsables de proporcionar información. -El horario de atención del personal del área está de acuerdo a sus expectativas .		/		
	Comportamiento	Resolución de problemas	-El personal de la Universidad le ayuda a solucionar algunos inconvenientes que se presenten en el proceso de información y comunicación.		/		
		Capacidad para escuchar	-El personal de la Universidad lo escucha pacientemente -El personal de la Universidad precisa la información requerida para concluir con los tramites respectivos.		/		
		Expresiones	-Percebe usted que el personal de la Universidad centra su atención a las consultas y/o quejas de estudiantes. -El personal de la Universidad le inspira confianza gestual en el momento de la atención.		/		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 31/10/2019			

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

Experto 3: Mba. Yarleque Rupay Mercedes Milagros

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Habilidades Blandas y Calidad de Servicio a becarios de Universidad Científica del Sur Villa el Salvador ,2020							
Apellidos y nombres del investigador: Manrique Lezama Angie Fiorella							
Apellidos y nombres del experto: MBA.Mercedes Milagros Yarleque Rupay DNI: 47193650							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable 1: Habilidades Blandas	Destrezas	Información.	-El personal de la Universidad le proporciona la información requerida	Ordinal	✓		
		Manejo de sistema.	-El personal de la Universidad conoce y utiliza el sistema Intranet		✓		
		Gestión de recursos(tiempo, materiales)	-El personal de la Universidad responde a sus consultas en el menor tiempo posible.		✓		
	Relación Laboral	Comunicación	-El personal de la Universidad absuelve sus consultas en coordinación con las demás áreas de acuerdo al tema.		✓		
		Liderazgo	-El personal de la Universidad demuestra iniciativa para absolver dudas y consultas .		✓		
		Responsabilidad	-El personal de la Universidad orienta con precisión la ubicación de las áreas y la necesidad de información que requiere.		✓		
		Organización	-Están definidas las funciones y responsabilidades de las áreas responsables de proporcionar información. -El horario de atención del personal del área está de acuerdo a sus expectativas .		✓		
	Comportamiento	Resolución de problemas	-El personal de la Universidad le ayuda a solucionar algunos inconvenientes que se presenten en el proceso de información y comunicación.		✓		
		Capacidad para escuchar	-El personal de la Universidad lo escucha pacientemente -El personal de la Universidad precisa la información requerida para concluir con los tramites respectivos.		✓		
		Expresiones	-Percebe usted que el personal de la Universidad centra su atención a las consultas y/o quejas de estudiantes. -El personal de la Universidad le inspira confianza gestual en el momento de la atención.		✓		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 31 / 10 / 2019			

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

Variable 2

Experto 1: Dr. Dávila Arenaza Víctor Hugo

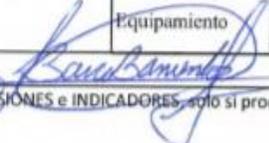
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Habilidades Blandas y Calidad de Servicio a becarios de Universidad Científica del Sur Villa el Salvador ,2020							
Apellidos y nombres del investigador: Manrique Lezama Angie Fiorella							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 03967692							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 2 : Calidad de servicio	Satisfacción	Calidad	-La atención del personal de la Universidad supera sus expectativas.	Ordinal			
		Oportunidad	-El personal de la Universidad le entrega la documentación e información en el menor tiempo posible .				
		Costo	-El costo de los servicios es menor que de la competencia.				
	Resolución de Problemas	Percepción	- El personal de la Universidad soluciona consultas pendientes a responder con relevancia, según el caso.				
		Satisfacción	-Se siente usted satisfecho con la solución de problemas planteados.				
	Valor Agregado	Infraestructura.	- Los ambientes de atención están de acuerdo a sus expectativas.				
		Equipamiento	- Le dan facilidades y comodidades para desarrollar acciones inherentes a su gestión.				
	FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 21-10-2019		

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

Experto 2: Mba. Barca Barrientos Jesús Enrique

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Habilidades Blandas y Calidad de Servicio a becarios de Universidad Científica del Sur Villa el Salvador ,2020							
Apellidos y nombres del investigador: Manrique Lezama Angie Fiorella							
Apellidos y nombres del experto: MBA. Jesús Enrique Barca Barrientos DNI: <u>46176175</u>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 2 : Calidad de servicio	Satisfacción	Calidad	-La atención del personal de la Universidad supera sus expectativas.	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Oportunidad	-El personal de la Universidad le entrega la documentación e información en el menor tiempo posible .		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Costo	-El costo de los servicios es menor que de la competencia.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Resolución de Problemas	Percepción	- El personal de la Universidad soluciona consultas pendientes a responder con relevancia, según el caso.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Satisfacción	-Se siente usted satisfecho con la solución de problemas planteados.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Valor Agregado	Infraestructura.	- Los ambientes de atención están de acuerdo a sus expectativas.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Equipamiento	- Le dan facilidades y comodidades para desarrollar acciones inherentes a su gestión.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: <u>31/10/2019</u>			

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

Experto 3: Mba. Yarleque Rupay Mercedes Milagros

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Habilidades Blandas y Calidad de Servicio a becarios de Universidad Científica del Sur Villa el Salvador ,2020							
Apellidos y nombres del investigador: Manrique Lezama Angie Fiorella							
Apellidos y nombres del experto: MBA. Mercedes Milagros Yarleque Rupay DNI:..... <u>77198680</u>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 2 : Calidad de servicio	Satisfacción	Calidad	-La atención del personal de la Universidad supera sus expectativas.	Ordinal	✓		
		Oportunidad	- El personal de la Universidad le entrega la documentación e información en el menor tiempo posible.		✓		
		Costo	-El costo de los servicios es menor que de la competencia.		✓		
	Resolución de Problemas	Percepción	-El personal de la Universidad soluciona consultas pendientes a responder con relevancia, según el caso.		✓		
		Satisfacción	-Se siente usted satisfecho con la solución de problemas planteados.		✓		
	Valor Agregado	Infraestructura.	-Los ambientes de atención están de acuerdo a sus expectativas.		✓		
		Equipamiento	-Le dan facilidades y comodidades para desarrollar acciones inherentes a su gestión.		✓		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: <u>31 / 10 / 2019</u>			

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

ANEXO 6: FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach - Escala de Medición

Tabla 15

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy Baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Escala de Medición para evaluar el coeficiente según Bernal, C. (2010)

Estadística de fiabilidad

Tabla 16

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,812	20

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics 25

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico Alfa de Cronbach en el programa SPSS, se ha obtenido el coeficiente 0.812, lo cual indica de acuerdo a la magnitud establecida en la escala de fiabilidad presentada como muy alta. Dicho resultado tiene como base una encuesta piloto realizada a becarios de la Convocatoria 2018 de la Universidad Científica del Sur, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 items.

ANEXO 7: CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL INSTRUMENTO



Lima, 25 de setiembre del 2019

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señores

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela Profesional de Administración

Presente.-

Por medio de la presente, José Carlos Díaz Armijo, identificado con DNI N° 41413552, Coordinador del área de Beca 18 de la Universidad Científica del Sur, autorizo a la señorita Angie Fiorella Manrique Lezama, identificada con DNI N° 74660905, estudiante de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo; para el desarrollo de su proyecto de investigación titulado "**Habilidades blandas y calidad de servicio a becarios de la Universidad Científica del Sur**", Villa el Salvador 2020.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR" around the perimeter and "COORDINADOR" in the center.

JOSE CARLOS DIAZ ARMIJO
Coordinador de Beca 18
Universidad Científica del Sur