



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de
la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Rimarachin Rivera, Bertilda (ORCID: 0000-0002-6776-9338)

ASESOR:

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000-0001-5657-0799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar quiero dedicar mi tesis a Dios, quien me cuida, brinda salud y da fortaleza para continuar hacia adelante, su amor y compañía me brindan luz en momentos oscuros.

De igual forma, se la dedico a mi hija Sofhia, quien es el motor que me impulsa a ser mejor, con su tierna sonrisa y alegría me enseña a ser mejor cada día.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mi madre Simona y padre Grimaldo por su apoyo incondicional, por su tiempo y paciencia para concluir con éxito en este proyecto, quienes con sus palabras de aliento y orgullo me impulsaron a continuar firme.

A mi esposo Daniel quien en todo momento me brindó su apoyo, comprensión y sustento incondicional para continuar firme en la conclusión de mí objetivo profesional.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de abreviaturas | v |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 13 |
| 3.2. Variables y Operacionalización. | 14 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis..... | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 14 |
| 3.5. Procedimientos. | 15 |
| 3.6. Método de análisis de datos. | 15 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 16 |
| IV. RESULTADOS | 17 |
| V. DISCUSIÓN..... | 22 |
| VI. CONCLUSIONES | 28 |
| VII. RECOMENDACIONES | 29 |
| REFERENCIAS..... | 30 |
| ANEXOS | |

Índice de abreviaturas

GPTW Great place to Work.

OTI Organización internacional del trabajo.

TUPA Texto único de procedimientos administrativos.

INABIF Programa integral nacional para el bienestar familiar.

Índice de tablas

| | | |
|----------------|---|----|
| Tabla 1 | Niveles de las dimensiones de la variable habilidades blandas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe..... | 17 |
| Tabla 2 | Niveles de la variable habilidades blandas en los trabajadores la Municipalidad Provincial de Ferreñafe..... | 18 |
| Tabla 3 | Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe. | 18 |
| Tabla 4 | Niveles de la variable la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe..... | 19 |
| Tabla 5 | Prueba de normalidad..... | 20 |
| Tabla 6 | Correlación entre habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe. | 21 |

Índice de figuras

| | | |
|-----------------|--|----|
| Figura 1 | Esquema del diseño de investigación correlacional..... | 13 |
| Figura 2 | Diagrama de dispersión entre habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad de Ferreñafe..... | 19 |

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe. El enfoque de la investigación fue cuantitativa, de tipo de investigación no experimental y transversal, utilizando el diseño correlacional. La población en estudio fueron 80 trabajadores de la entidad, los cuales cumplían con los criterios de inclusión y exclusión, para el recojo de la información se diseñaron el cuestionario para medir habilidades blandas y el cuestionario para medir calidad de servicio, ambos probados respecto de su validez a través de juicio de expertos y confiabilidad vía el Alfa de Cronbach (0.942, 0.952). Determinándose que en habilidades blandas el 9% de la población se calificó en el nivel medio y 91% se percibe en el nivel alto; por su parte en calidad de servicio que brindan el 15% se visualiza en el nivel medio y el 85% en el nivel alto. Además se confirma la hipótesis alterna, es decir existe relación directa de intensidad media entre las variables estudiadas ($Rho=0.613$).

Palabras claves: Habilidades blandas, calidad de servicio.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between soft skills and quality of service in the workers of the municipality of Ferreñafe. The research approach was quantitative, non-experimental and cross-sectional research, using the correlational design. The study population was 80 workers of the entity, who met the inclusion and exclusion criteria, to collect the information the questionnaire to measure soft skills and the questionnaire to measure quality of service were designed, both tested with respect to their validity through expert judgment and reliability via Cronbach's Alpha. Determining that in soft skills 9% of the population qualified at the medium level and 91% at the high level; On the other hand, in the levels of quality of service that they provide, 15% were perceived at the medium level and 85% at the high level. Finding there is a direct relationship of average intensity between the variables studied ($Rho = 0.613$).

Keywords: Soft skills, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

El éxito y sostenimiento competitivo de las entidades públicas y privadas se fundamentan en sus trabajadores, lamentablemente en la actualidad el recurso humano es desestimado, dándosele una valía menor que a otros recursos, y en ocasiones son vistos sólo como partes cambiables de un rompecabezas organizacional, desvalorizando sus capacidades: emocionales, cognoscitivas, profesionales y sociales (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2019). En este contexto existe un inadecuado uso de los recursos, no sólo logísticos sino también humanos, lo cual limita un mejor desempeño, provocando un servicio ineficiente debido a las débiles estrategias para potenciar las cualidades internas de los colaboradores, siendo así que muchas de las dificultades que se perciben en las entidades tienen su origen en la inexistencia de planes que garanticen líneas de crecimiento laboral, capacitación, ascensos, y desarrollo de competencias profesionales (Great place to Work, 2020).

A nivel mundial, las habilidades blandas son desvaloradas por las instituciones al momento de calificar a sus trabajadores (AMSTAT news, 2016). Sin embargo, según informes de Flores-Carretero (2020), en Europa el 75% de la efectividad, dentro de un trabajo, depende de las habilidades socio-afectivas que posee el servidor, el restante 25% es atribuido a las competencias técnicas obtenidas en la formación académica.

El uso de las habilidades blandas, busca obtener resultados idóneos en las entidades, utilizando las cualidades intrapersonales en la calidad de servicio al usuario (Dean & East, 2019). En este sentido Jafari, Smith, Burch & Vick (2019), revelaron la importancia de este tipo de destrezas en el campo empresarial para alcanzar logros. Valerevna (2018), encontró en Rusia que las brechas entre las expectativas de los consumidores y la percepción de los servicios tienen relación con habilidades blandas; influenciando éstas en la percepción de la calidad del servicio brindado al público (Araya, Escobar, Bertoló, & Barrientos, 2016).

Según Domínguez, Fontalvo y Fontalvo (2020), en Latinoamérica al hacer el recuento en la evaluación de calidad de servicio en las entidades públicas, el 86%

de los usuarios la califican como inadecuada, centrando sus quejas en las formas de atención, el 75% de los usuarios califican como incompetente el cumplimiento de las funciones, además de indicar como excesivo el tiempo para la atención. Así mismo Lopeztegui (2021), indica que las habilidades de trato por parte del personal son calificadas como negativas, el 64% se encuentra disconforme con los servicios.

Morillo (2019), señala que existe alineación entre la calidad de los servicios y las cualidades personales de los trabajadores, en tanto que el 80% de los usuarios le presta más valor a la forma en que son tratados que al producto final recibido. En México, una investigación que indica que las habilidades blandas permiten a las personas poder comunicarse adecuadamente y desarrollar empatía (Singer et al., 2019); siendo explicadas como un conjunto de destrezas no cognitivas útiles para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo (Revista APT, 2020).

En Perú, García (2020), en un reporte de la situación de la calidad del servicio señala que los empleados se ubican en el nivel medio basado en el ámbito suramericano, subraya que el servidor estatal tiene potencial para hacer las cosas bien, sin embargo no cuenta con guías establecidos, sólo el 13% de las entidades gubernamentales son percibidas de forma positiva por los consumidores, el 91% de atendidos indica que deben ejercerse cambios en los sistemas de atención. Esta problemática se incrementa al conocer que, de este porcentaje de organismos estatales, el 90% no cuentan con planes de mejora en el servicio. Por su parte Callaca (2019), indica que 45% de municipios tiene área de recursos humanos mas no utilizan insumos y estrategias en desempeñar acciones para el crecimiento de las habilidades socio-emocionales y sociales de los servidores.

De manera similar en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servidores presentaron limitadas capacidades para la comunicación, pudiendo ser hostiles cuando brindan un servicio al público, y tienen débiles criterios éticos al momento de poder ejecutar sus funciones según el TUPA o normas ediles, además se observó problemas al momento al gestionar sus emociones teniendo como consecuencias comportamientos inadecuados. Así mismo se evidenció que es una entidad en la cual se presentan dificultades para realizar gestiones de diversa índole, encontrándose insatisfacción con la atención que brindan, donde se percibió

que el trato que dan es ineficiente, siendo la mala comunicación uno de los factores más acentuados, los trabajadores desconocen sus funciones, emplean más del tiempo necesario para poder ejecutar alguna acción, los empleadores visualizan de manera adversa a los colaboradores ediles, reduciendo la confianza hacia ellos, los servicios y la calidad de los mismos.

Por lo anteriormente mencionado se formula el siguiente problema: ¿Existe relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?

La justificación teórica de la investigación se nutrió en el sustento de las contribuciones bibliográficas en habilidades blandas de Haselberger et. al. (2012) y los aportes en la calidad de servicio brindado por Cuatrecasas (2017), las cuales brindaron la base teórica científica para la delimitación de las variables, para comprobar la posible relación entre estos fenómenos. Asimismo la justificación metodológica se basó en la innovación de instrumentos, diseñados para medir las variables, las cuales se acomodaron a las características reales de la población permitiendo así un diagnóstico real; a su vez la justificación práctica tuvo su fortaleza en el conocimiento que generó los resultados de la investigación, los cuales podrán ser utilizados por el municipio para generar acciones de mejora en sus servicios y potenciar las habilidades blandas del personal a cargo.

Con respecto al objetivo general, fue determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad de Ferreñafe. Asimismo, los siguientes objetivos específicos a) Identificar las habilidades blandas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe; b) Conocer la calidad de servicio por parte en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ferreñafe. c) Analizar la relación entre las Habilidades Blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

De modo tal que, la Hipótesis a probar fue: Existe relación directa entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad de Provincial Ferreñafe.

II. MARCO TEÓRICO

Redchuk (2016), en su artículo buscó brindar una nueva metodología para la medida de la calidad de servicio, luego del diseño de su modelo, descubre dentro de las dimensiones evaluadas que el 80% de los usuarios considera como esencial la amabilidad en los servidores, y el 83% certifica como necesarias las cualidades de honestidad y respeto. Revelando que la formación y desarrollo activo de los trabajadores, tanto en áreas funcionales como en las cualidades individuales, socio afectivas y sociales provoca el crecimiento del mismo, y con esto garantiza un mejor servicio, así mismo esto tiene un gran impacto en los usuarios puesto que suelen calificar mejor a los trabajadores que poseen características notorias de empatía o comunicación.

Pedrosa y Ferreira (2019), en Brasil llevaron a cabo una investigación en la cual desearon determinar la relación entre las habilidades blandas y las competencias gerenciales dirigidos a la calidad de servicio en proyectos de tecnologías. Revelan que 67% de los evaluados se establece en el nivel alto de las habilidades blandas, en lo que refiere a las habilidades gerenciales el 58% de los evaluados se ubicó en el nivel alto. Indicando así que, sin importar el tipo de servicio que se brinde, las cualidades personales y socio afectivas son determinantes en el desarrollo de competencias de liderazgo, y de trato con las personas a su cargo, potenciando también al personal. Así mismo descubrieron que existe relación positiva entre las variables estudiadas ($r=0.786$).

Brandle (2017), planteó un estudio en el cual buscó hallar si existe alguna vinculación entre las habilidades blandas de las mujeres a sus capacidades empresariales. Entre los datos descriptivos se encontró que el 62% alcanza nivel alto en las habilidades blandas, siendo las más puntuadas la empatía con 63%, comunicación 75%, flexibilidad 58%. Dentro de las capacidades empresariales el 56% se ubica en el nivel alto, en las dimensiones con mayores frecuencias se ubicó que el 58% se describe como líder democrático, el 62% como gestores y el 75% como promotores de recursos. Además, datos se determinó relación directa entre las variables de estudio, altamente significa al nivel 0.883 indicando que las

evaluadas que demuestran mejores cualidades en las habilidades blandas responden de manera más adecuada a las competencias empresariales evaluadas

En Ecuador, Suárez y Lim (2019), pretendieron encontrar la forma en que los usuarios perciben la calidad de atención en un Centro de Salud. Los hallazgos indicaron que el 48% establece en el nivel medio tanto la expectativa como la percepción de la calidad de atención brindada por los trabajadores de la entidad. En el análisis indican que, basados en el modelo SERVQUAL, los empleadores posicionan la calidad de servicio en el nivel medio, señalando como dificultades la infraestructura de la entidad, además de la escasa empatía de los trabajadores, teniendo como conclusiones finales la necesidad de intervenir en estrategias para la mejora de la calidad de servicio.

Con respecto a los antecedentes nacionales, se tienen a Benites, De la Cruz, Quispe y Sánchez (2020), realizaron un estudio para encontrar la relación entre habilidades blandas y calidad de servicio en trabajadores de un programa bancario de la ciudad de Trujillo. Los resultados determinaron que existe relación directa Rho Spearman 0.48, siendo calificada esta de intensidad media pero altamente significativa al grado 0.01; repitiendo resultados en la vinculación entre las dimensiones de las variables. Determinando que las habilidades evaluadas se asocian a la forma en que se ejerce el servicio para con los usuarios.

Astochado (2019), en tu investigación “habilidades blandas y calidad de servicio en el Hospital de apoyo Il Gustavo Lanatta”, pretendió describir la relación entre los fenómenos estudiados en la población. Los datos descriptivos señalan que el 44.4% se sitúa en el nivel bajo de las habilidades blandas, en las dimensiones de esta variable el 48.6% indica poseer escasas cualidades de proactividad, el 41.7% señala tener dificultades de trabajar bajo presión, 45.8% responsabilidad social, 48.6% tener cualidades de proactividad, 50.7% poseer características de buena comunicación; en lo que refiere a calidad de servicio el 47.2% lo califica como deficiente, además el 41.7% indica que es bajo el nivel de respeto al empleador, 49.3% posiciona en nivel bajo de comunicación con el usuario, 43.1% bajo nivel de eficacia en el servicio. Los datos determinan que existe relación positiva de grado $r=0.746$, con un $p=0.01$.

Martínez, (2018), buscaron obtener la relación entre calidad de servicio en la atención al público y la satisfacción del usuario, esta se llevó a cabo en una municipalidad de Ica. Los resultados presentados indican que el 46.2% califica la atención al público como buena, el 35.9% como regular, el 3.8% como deficiente y el 14.1% como muy buena; mientras que al medir satisfacción del usuario de halló que el 51.3% la ubica como alta, el 35% como regular, el 8% como muy alta y el 5% como baja. Además, se estableció que existe relación positiva $r=0.624$, significativa 0.05 entre los fenómenos estudiados, sosteniendo que a mejores lineamientos para la ejecución de funciones dentro de una entidad edil estas serán más simples de ejecutar por los servidores, además que de esto puede depender percepción de satisfacción por parte de los usuarios.

Manrique (2020), llevó a cabo un estudio en la ciudad Lima, pretendiendo encontrar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio; se encontró que 36.36% califica las habilidades blandas en el nivel medio, en las dimensiones destrezas el 29% se establece en el nivel medianamente alto, en relación laboral el 62.5% en el nivel medio, en comportamiento el 31.8% nivel medio, en lo que concierne a calidad de servicio el 43.1% lo señala como medio, en sus dimensiones, satisfacción el 35.2% lo establece en el nivel medio, en resolución de problemas el 39.7% nivel medio, valor agregado el 36.2% nivel medio. Los hallazgos indican relación directa entre las variables $r=0.786$ altamente significativo

Entre los aportes previos a nivel local se ubica a Brenis (2021), quien desarrolló un trabajo en la ciudad de Chiclayo en la entidad INABIF, con el propósito de descubrir la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio. En las habilidades blandas el 55.56% se califica en el nivel regular, el 26.67% en el alto y 17.78% en el nivel bajo; en calidad de servicio el 60% se ubica en el nivel regular, el 31.11% en el nivel malo y 8.89% en el nivel bueno. Los resultados indicaron que existe relación directa $Rho=0.613$, reconociendo la asociación entre estas variables, estableciendo que a mejores habilidades blandas mejor servicio pueden ofrecer los sujetos.

Gamarra (2020), desarrolló su estudio dentro de una comisaría en la localidad Zaña, Lambayeque, la intención fue proponer un programa de habilidades

blandas para mejorar la calidad de servicio en dicho establecimiento. Los alcances reflejaron que el 51.7% de los usuarios calificaron el servicio de calidad como medio, seguido del nivel alto (27.9%), en sus dimensiones indicaron que en efectividad el 65.3% lo califica como medio, el 23.1% como bajo; en eficiencia el 44.9% lo ubica como bajo, el 39.5% se ubica en el nivel medio; en accesibilidad de los servicios el 48.3% lo señala como medio, el 27.9% como bajo y en la dimensión aceptación de la atención del servicio el 53.7% lo posiciona en el nivel medio, el 25.9% le posiciona en el nivel bajo.

Como parte del crecimiento y consolidación económica el estado peruano requiere la ratificación de instituciones que promuevan espacios de empleo digno, los cuales presten las condiciones necesarias para el sano desarrollo personal y profesional además de lineamientos que garanticen el sano ejercicio de las funciones (Águila, y otros, 2020). Es así que esta investigación se direcciona en lo que promueve uno de los objetivos por el desarrollo sostenible, el objetivo 8: trabajo decente y crecimiento económico (United Nations Development Programme, 2015).

Con respecto a las teorías de Habilidades blandas, Haselberger et. al. (2012), hacen referencia a que estas son destrezas particulares que han desarrollado las personas, las cuales permiten desempeñarse de manera ideal en las distintas áreas de su vida, además de conseguir acomodarse a las circunstancias y cambios que se puedan presentar en el ambiente, accediendo así a una adecuada forma de relación con las personas que interaccionan. El sustento de este autor se basa en los aportes de Gardner (1983), quien mantiene la idea de una la inteligencia distinta, la emocional, esta a su vez hace mención a dos tipos de atributos, las habilidades intrapersonales e interpersonales, precisamente en este último apartado es que desarrolla el concepto de la variable en estudio; indicando que las personas no deberían ser sujeto de evaluación sólo por sus capacidades cognitivas sino que, también, deben ser calificados por sus cualidades de manejar su mundo interno y las características que desempeñan con su medio inmediato.

Por otro lado, la teoría del aprendizaje social, de Albert Bandura citado en Mussico (2018), quien indica dos bases para sus fundamentos, el primero es que la conducta del sujeto no es siempre innata, existen comportamientos aprendidos,

construyendo representaciones mentales o símbolos para crear asociaciones. El segundo es que para todo aprendizaje surge del medio, basado en las motivaciones que encontramos en él o las recompensas que se dan ante una determinada conducta, observando lo que ocurre con los demás es que se decide replicar reglas, conocimientos, cualidades, creencias y actitudes (Rodríguez, 2018); Cinque (2016), coincide con los aportes brindados por estos autores, indicando además que todo desarrollo de virtudes personales se dará siempre en un contexto social, el cual varía de cultura y contexto. Uppal, Samnan, Gulliver (2018), guiados en las contribuciones conductistas y socio culturales, indican de manera firme que el hombre aprende de los comportamientos de otros, estos no son aislados, influyendo en cada uno de ellos un medio, precisamente el cual impone las condiciones para emitir cierto tipo de conductas.

Para tener claro lo que refiere a habilidades blandas es preciso señalar, primero, el significado de habilidades, aquí Arroyo (2017), indica que es la capacidad y voluntad para llevar a cabo una acción con habilidad. Asimismo, Haselberger et al. (2012), señalaron que las habilidades blandas son las cualidades que posibilitan a las personas perfeccionar o potenciar su comunicación y desempeño dentro de un espacio, estas tienen características intra e interpersonales, las cuales se ven reflejadas en el exterior a través de sus comportamientos; para esto las personas hacen uso de sus herramientas emocionales, sentimientos y todos aquellos recursos que han adquirido en su desarrollo.

Por su parte Cobo y Moravec (2016), señalan que las habilidades blandas son características personales que posibilitan a los sujetos a conseguir sus objetivos estando aún bajo presión; sostienen además que como principio fundamental que las personas buscan la continua mejoría en la flexibilidad y adaptación ante las diversas problemáticas que puedan presentarse, adquiriendo aprendizaje que conllevan al aumento de la autoestima, confianza, refuerza el diálogo y la comunicación con lo cual se puede mantener una mejor relación con su medio.

Esto quiere decir que las habilidades blandas no implican sólo la ejecución de cualidades de comunicación, sino que va más allá, estas involucran además el maximizar las capacidades de relación con los demás, promoviendo así una sana interrelación con su medio (Pedraza, Bernal, Lavin, & Lavín, 2015).

Haselberger et.al (2012), expone que existen diversas dimensiones que componen las habilidades blandas, estas ayudan a analizar cómo las desarrolla una persona, más aún en el ámbito profesional, mencionando las siguientes, a) habilidades de adaptación, las cuales son las habilidades que tiene una persona de adaptarse con mayor rapidez a un entorno u situación presentada de manera original buscando el mayor beneficio brindando soluciones rápidas y al menor tiempo; b) las habilidades de gestión, estas son aquellas habilidades que permite direccionar un equipo de trabajo, tomando decisiones oportunas buscando el máximo beneficio de las oportunidades del entorno; c) las habilidades interpersonales, aquí se hace referencia a la manera ideal de interaccionar con los sujetos de nuestro medio, donde se permite crear adecuadamente ambientes para un desarrollo sano; d) las habilidades de comunicación, aquí se muestran competencias que permiten coordinar y brindar información asertiva que posibilite una adecuada comunicación con las personas que se convive en las diversas zonas de desempeño; e) las habilidades de ética laboral, son aquellas habilidades que se encuentran relacionadas con el buen obrar es decir no vulnerando la dignidad a nivel personal y profesional; así mismo, que la acción no vaya en contra de los principios laborales y perjudique a la organización.

Por su parte Franch y Marco (2015); Blut (2016), señalaron vinculaciones entre la las habilidades blandas de las personas y la calidad de servicio, estos autores mantienen la concepción que según el potencial que un individuo puede resaltar en sí, este será equivalente a la manera en que pueda tratar a las personas con las que se relaciona, viéndose reflejado esto en el campo laboral en las ocasiones en que los miembros de una organización establecen la relación servidor-cliente. Así mismo Barrios (2016), señala que teóricamente una persona que despliega mayor cantidad de cualidades intrapersonales es un sujeto con potencial mayor para poder afrontar situaciones con los usuarios, debido a que puede manejar con mayor facilidad la comunicación, identificación del lenguaje no

verbal, empatía, cordialidad. Además, siendo una de las características principales de las habilidades blandas la gestión de las emociones y el liderazgo puede “conectar” de mejor manera con los usuarios, creando un clima agradable para la disposición del servicio, es así que múltiples empresas optan por crear filtros de ingreso laboral que incluya la evaluación individual, emocional y social (Sáez, Machado, & Godoy, 2016).

Amaad, Ali y Gulliver (2018), señalan que la calidad de servicio es percibida como el contenido total de lo que la empresa brinda, viéndose involucrado en esta ecuación la forma en que los servidores atienden a los consumidores; inclusive, señalan que los compradores más que adquirir un producto buscan consolidar una experiencia, en la cual los colaboradores de las entidades son el rostro visible y por lo tanto, representantes de lo que involucra la empresa. Indicando que sí se desea incrementar la calidad de servicio es preciso enfocar los esfuerzos en potenciar trabajadores con competencias personales dirigidos a la atención, entre las características de estas personas es que las cualidades de trato con los demás deben ser las mejores; las habilidades blandas son, entonces, insumos necesarios que deben tener los trabajadores. Siendo así que estos autores presentan tres focos direccionales en los que se deberían trabajar las habilidades blandas en los colaboradores de las organizaciones, sin importar el cargo o jerarquía (Moreno, 2019). Las habilidades de socializar, la cual incluye, comunicación y empatía garantiza que el trabajador pueda propiciar un clima agradable, de confianza, amable ante la persona con que la trata (usuario), las habilidades para solucionar problemas, incluyen la resiliencia y gestión de emociones, aquí los servidores pueden resistir el estrés y pueden reponerse ante adversidades presentadas en su vida cotidiana, pudiendo así afrontar su trabajo sin que estas cosas externas puedan afectarles; con la gestión, ellos pueden construir caminos para solucionar los problemas sin presenten diariamente en el trabajo, utilizando los recursos internos con los que cuenta (Zepeda, Cardozo, & Rey, 2018).

En lo que respecta a calidad de servicio Cuatrecasas (2017), hace referencia que es la percepción de cómo es que se brinda un servicio, y el tipo de atención que se brinda, calificando las funciones y el logro del servicio además del conjunto de acciones que involucra para que este sea efectivo. Además, Arias (2016), indica

que este término señala a los procesos que se emplean sobre una determinada prestación, considerando aquí se el servicio dado coincide con las expectativas de los empleadores, esto involucra no sólo que se cumplan las gestiones para llevar a cabo un trabajo sino además de la valoración de cualidades interpersonales por parte del empleado, sumando entonces los factores internos y externos. Así mismo es necesario discriminar en que para que exista la evaluación de la calidad del servicio, la asistencia debe darse dentro de las instalaciones de la institución, para diferir de criterios personales o manipulables (Kossmann, 2016).

Deming es citado por Redhead (2015), quien indica que la calidad de servicio se determina por la percepción en el cumplimiento de necesidades y las metas expectantes de las personas que utilizan una determinada prestación, siendo el empleador el calificador. Según Arias (2016), para evaluar la calidad del servicio de una organización se debe analizar a través de los cuatro indicadores del círculo de Deming, es decir dichos indicadores permitirán reconocer si cumplen con los requisitos necesarios para cumplir con las expectativas. El planificar, es aquella actividad base que toda organización debe de realizar para poder analizar el plan de trabajo que se pretende hacer, esquematizando políticas, normas y acciones que ayuden atender las necesidades de manera adecuada (Guerra, 2109). El hacer, en base a las directrices y el plan de trabajo se realizan las actividades programadas, esto quiere decir que dichas actividades se desarrollarán con la finalidad de poder atender las necesidades de los clientes. El comprobar, aquí se evalúa la eficiencia y eficacia de cada una de las actividades desarrolladas, es decir se verifica si se está cumpliendo con lo programado, utilizando de manera adecuada los recursos, logrando comprobar si los resultados son los planificados. El actuar, es donde se analiza las debilidades y la situación actual para proponer acciones, esto quiere decir que después de evaluar el comportamiento del plan de trabajo se propone nuevas estrategias y acciones para dar frente a los errores y puntos débiles de la organización (Pando & Rodríguez, 2020).

Cuatrecasas (2017), brinda un modelo de medición de calidad de servicio, lo que busca es satisfacer a lo máximo las necesidades de los usuarios complementando el servicio prestacional, el autor se basa en la teoría de la administración de la calidad total según Deming, cuyos indicadores han sido

previamente mencionados; a) la efectividad, es aquella percepción que tiene el usuario sobre el rendimiento del trabajo y funciones que realizan los servidores públicos, sin que involucre un trato adecuado, aquí solo se cuantifica el logro de una determinada meta; b) la eficiencia, en esta se evalúa la capacidad que tienen los trabajadores para llevar a cabo una labor, incluyendo el cumplimiento adecuado, siguiendo todos los procedimientos correspondientes, además de brindar un servicio de calidad, el cual debe ser visualizado por los usuarios; c) la accesibilidad de los servicios, es el grado de dificultad o facilidad para que el usuario pueda acceder al servicio, es decir es la gestión que se efectúa para el correcto desarrollo del servicio brindado; d) la aceptabilidad del servicio es aquel grado de aceptación que tiene el usuario que tiene hacia el servicio es decir que llegar a cumplir las expectativas.

III. METODOLOGÍA

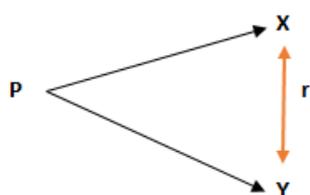
3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, debido a que el resultado se brindó utilizando cifras, o datos cuantificables, así mismo la información se recepcionó con instrumentos que posean estas características (Hernández y Fernández, 2016). Así mismo el tipo de investigación fue básica según la clasificación del Concytec (2020), señalando que estas investigaciones tienen como finalidad del análisis de datos sin la modificación de la realidad; además es correlacional porque procura encontrar la relación entre las variables en estudio.

Según el diseño fue una investigación no experimental debido a que no se manipularon variables, además transaccional porque se empleó un determinado momento para el recojo de información (Sánchez, et al. 2018).

Y de diseño correlacional basado en el objetivo que fue hallar la posible vinculación de dos variables (Bernal, 2016).

Figura 1. Esquema del diseño de investigación correlacional



Leyenda:

P= Población de estudio

X= Habilidades blandas

Y= Calidad de servicio

r= relación.

3.2. Variables y Operacionalización.

Variable 1: Habilidades blandas.

Destrezas particulares que han desarrollado las personas, las cuales permiten desempeñarse de manera ideal en las distintas áreas de su vida, además de conseguir acomodarse a las circunstancias y cambios que se puedan presentar en el ambiente, accediendo así a una adecuada forma de relación con las personas que interaccionan (Haselberger et. al. 2012).

Variable 2: Calidad de servicio.

Percepción que se tiene sobre un servicio, el cual se recibe dentro de una institución, cumpliendo con los objetivos de la prestación, satisfaciendo criterios de tiempo, responsabilidad, funcionalidad y accesibilidad (Cuatrecasas, 2017).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

La unidad de análisis se consideró al trabajador municipal de la provincia de Ferreñafe, siendo la población de 80 servidores ediles, los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, debido a la cantidad de la población no se consideró muestra para el presente estudio.

Criterios inclusión: Empleado que ejerza trabajos administrativos dentro de la sede principal de la comuna ferreñafana; servidores que tengan vinculación laboral vigente con la entidad; servidores que tengan tiempo mínimo de tres meses en las funciones señaladas previamente.

Criterios exclusión: Servidores que estén actualmente suspendidos o con licencia; personal que este esté realizando prácticas pre profesionales y profesionales en la comuna.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La investigación utilizó como técnica el censo, la cual consiste en la recolección y/o evaluación de los datos de toda la población (Hernández, 2016), como instrumentos se emplearán dos cuestionarios los cuales “son medios que se

emplean para recopilar la información en una investigación, puede aplicarse de forma presencial, indirecta o a través del internet (Sánchez, et al., 2018). Los instrumentos fueron dos, uno para medir la variable habilidades blandas y otro para medir la variable calidad de servicio.

La validez de los instrumentos se realizó a través del juicio de expertos. Mientras que la confiabilidad del instrumento se hizo a través del Alfa de Cronbach mediante el análisis de datos recolectados en una población piloto con integrantes similares a la población final. Los detalles de la validez y confiabilidad se encuentran en el Anexo 3.

3.5. Procedimientos.

Para el desarrollo de la investigación primero se realizó la revisión documental que permitió operacionalizar las variables y definir los instrumentos para la recolección de datos. Además, se hizo la observación de la problemática, identificando así las variables a investigar. Asimismo, se presentó el documento de manera formal a la alcaldesa de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe para obtener el permiso y poder aplicar los instrumentos. El desarrollo se basó en aplicar los instrumentos a los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe a través de un link generado en Google Forms.

3.6. Método de análisis de datos.

Para el recojo de la información se emplearon los canales digitales institucionales, siendo la recepción individual, en la cual se discriminaron los instrumentos que hayan sido completados de manera inconclusa. La examinación y procesamiento de datos se hizo a través del programa estadístico SPSS, con la que se elaboraron tablas y figuras de resultados, describiendo los niveles encontrados en cada variable estudiada, además de los resultados según sus dimensiones; al evaluar la normalidad de la población se empleó el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov. Por las características de las variables y la distribución de la población la contrastación de hipótesis se hizo utilizando el coeficiente de correlación de Spearman por ser el más idóneo.

3.7. Aspectos éticos.

Este estudio se llevó a cabo cumpliendo los criterios de búsqueda de la verdad y honestidad, garantizando que los resultados que publicados en la presente sean reales, sin modificación, adaptación o manipulación direccionada a un resultado esperado (Hernández y Fernández, 2016).

Así mismo se utilizó el criterio ético de originalidad, el cual se basa en que ninguno de los aportes ubicados en la investigación ha sido plagiado parcial o totalmente; brindando los créditos correspondientes a las fuentes utilizadas dentro de la misma (American Psychological Association, 2017).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo.

Tabla 1.

Niveles de las dimensiones de la variable habilidades blandas en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

| Dimensiones | | Niveles | |
|----------------------|--------------|---------|------|
| | | Medio | Alto |
| Adaptación | Trabajadores | 25 | 55 |
| | % | 31% | 69% |
| Gestión | Trabajadores | 13 | 67 |
| | % | 16% | 84% |
| Interpersonal | Trabajadores | 43 | 37 |
| | % | 54% | 46% |
| Comunicación | Trabajadores | 34 | 46 |
| | % | 43% | 57% |
| Ética laboral | Trabajadores | 7 | 73 |
| | % | 8% | 92% |

Se observa en la Tabla 1, la distribución de las dimensiones que componen la variable habilidades blandas, resaltando que en ninguna se ha encontrado puntuación que corresponda al nivel bajo; en adaptación el mayor acumulado se ubica en el nivel superior con el 69% (55), siendo secundado por el medio 31% (25); en gestión la mayoría de trabajadores perciben tener nivel alto en estas cualidades, ubicándose aquí el 84% (67), seguido por el medio 16% (13); resultado distinto se da en la dimensión interpersonal en la cual el 54% (43) se encuentra en el nivel medio, por su parte el alto alcanzó el 46% (37); en las habilidades para la comunicación el 57% (46) señala encontrarse en el nivel alto, el restante 43% (34) se califica en el medio; en ética laboral se ubica la diferencia más notoria, el 92% (73) se evalúa que su desarrollo en esta habilidad es alta, mientras que el 8% (7) se califica en el nivel medio.

Tabla 2.

Niveles de la variable habilidades blandas en los trabajadores la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

| | Trabajadores | % |
|-------|--------------|------|
| Medio | 7 | 9% |
| Alto | 73 | 91% |
| Total | 80 | 100% |

Tras la evaluación de la variable habilidades se observa que el 91% (73) de la población se percibe en el nivel alto, mientras que el 9% (7) se estableció en el medio, resaltando que no existen sujetos que se hayan calificado como bajo.

Tabla 3.

Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

| Niveles | Efectividad | | Eficiencia | | Accesibilidad | | Aceptación | |
|---------|--------------|-----|--------------|-----|---------------|-----|--------------|-----|
| | Trabajadores | % | Trabajadores | % | Trabajadores | % | Trabajadores | % |
| Bajo | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| Medio | 11 | 14 | 13 | 16 | 25 | 31 | 13 | 16 |
| Alto | 69 | 86 | 67 | 84 | 53 | 66 | 67 | 84 |
| Total | 80 | 100 | 80 | 100 | 80 | 100 | 80 | 100 |

En la tabla 3 se observa que en la dimensión efectividad el 86% (69) se posiciona en el nivel alto, en el medio el 14% (11), sin encontrarse sujetos que se perciban en valorativo bajo; en la dimensión eficiencia el 84% (67) de la población se ubica en el nivel alto, mientras que el 16% (13) obtiene puntuaciones de medio; en la dimensión accesibilidad al servicio el 66% (53) señalan que se encuentran en el nivel alto, el 31% (25) alcanza el medio, mientras que el restante 3% (2) lo perciben como malo; en aceptación del servicio el 84% (67) lo visualiza en el nivel bueno, el 16% indica que es medio.

Tabla 4.

Niveles de la variable la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

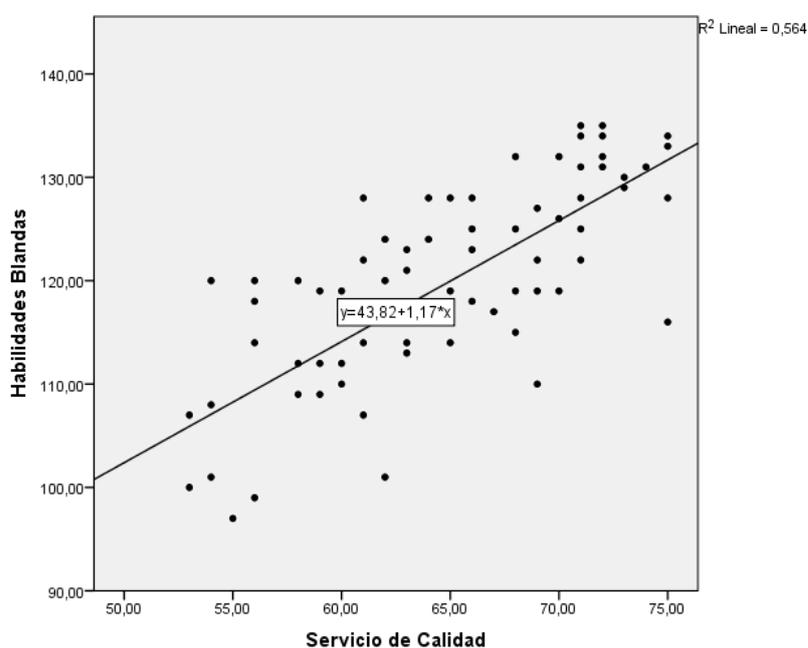
| Niveles | Trabajadores | % |
|---------|--------------|-----|
| Medio | 12 | 15 |
| Bueno | 68 | 85 |
| Total | 80 | 100 |

Tras la evaluación de la variable calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe se encuentra que el 85% se percibe en el nivel bueno, mientras que el 15% restante se ubica en el nivel medio.

Análisis de Correlación.

Figura 2.

Diagrama de dispersión entre habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.



Lo que sugiere la figura 4 es que existe un posible relación lineal directa entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2021.

Prueba de normalidad

Ho: La distribución de frecuencias de la variable habilidades blandas sigue una distribución normal.

H1: La distribución de frecuencias de la variable habilidades blandas no sigue una distribución normal.

Ho: La distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio sigue una distribución normal.

H2: La distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio no sigue una distribución normal.

Tabla 5.

Prueba de normalidad.

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|---------------------|---------------------------------|----|--------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Habilidades Blandas | 0,081 | 80 | 0,200* |
| Calidad de Servicio | 0,119 | 80 | 0,007 |

La sig. de habilidades blandas es 0.200* la cual es mayor a 0.05, indicando que su distribución es normal, por su parte en la variable calidad de servicio la arroja sig. 0.007 la cual es menor a 0.05, indicando así su no normalidad; lo cual indicaría que por lo menos una de ella no se ajusta a una distribución paramétrica; por lo tanto se utilizó los comandos del estadístico Rho de Spearman, por corresponder de manera idónea a las características de las variables, según los objetivos planteados.

Contrastación de hipótesis.

Ho: No existe relación entre las habilidades blandas y el servicio de calidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2021.

H1: Existe relación entre las habilidades blandas y el servicio de calidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2021.

Tabla 6.

Correlación entre habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2021.

| | | Habilidades Blandas | Calidad de Servicio |
|---------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Habilidades Blandas | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,613** |
| | | N | . 80 |
| Calidad de servicio | | Coeficiente de correlación | 0,613** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 0,000 . 80 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tras el análisis estadístico se determina que el valor p es inferior a 0.05, consiguiendo rechazar la H_0 , por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, esta es de direccionalidad positiva de intensidad alta (Rho=0.613), altamente significativa (<0.05).

V. DISCUSIÓN

Las cualidades que poseen los trabajadores dentro una institución consolidan la cadena del servicio que presta la misma, siendo así que a mejores calificaciones de cualidades personales posibilita mayores niveles de calidad de servicio, sin embargo en el Perú esta es una de las mayores dificultad que existe, debido a que se aprecian carencias en las habilidades blandas de los servidores, evidenciándose en la calidad de servicio que brindan estas organizaciones.

Esta investigación pretendió hallar la posible relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe, es preciso señalar que en este estudio participaron trabajadores ediles en edades entre los 23 a 60 años, siendo una población no homogénea; los mismos que se encontraban ejerciendo funciones administrativas al momento del recojo de la información, así mismo que su condición de empleo estuvo ligada a través de un contrato.

En lo que respecta a los niveles de habilidades blandas se encontró que el 91% (73) de la población se percibe en el nivel alto, mientras que el 9% (7) se estableció en el nivel medio, se resalta que no existen sujetos que hayan calificado como bajo la variable medida. Así mismo en lo que respecta a las dimensiones de esta variable se observó que en ninguna se encontró puntuación que corresponda al nivel bajo; en la dimensión adaptación la mayor acumulación se ubica en el nivel superior con el 69% (55), siendo secundado por el nivel medio 31% (25); en la dimensión gestión la mayoría de trabajadores perciben tener nivel alto en estas cualidades, ubicándose aquí el 84% (67), seguido por el nivel medio 16% (13); resultado distinto se da en la interpersonal en la cual el 54% (43) se encuentra en el nivel medio, por su parte en el nivel alto alcanzó el 46% (37); en la dimensión de habilidades para la comunicación el 57% (46) señala encontrarse en el nivel alto, el restante 43% (34) se califica en el nivel medio; en la dimensión ética laboral se ubica la diferencia más notoria, el 92% (73) se evalúa que su nivel en esta habilidad es alta, mientras que el 8% (7) se ubica en el nivel medio.

Los datos obtenidos en la presente coinciden con los hallazgos encontrados por Pedrosa & Ferreira (2019), quienes realizaron en Brasil una investigación en la cual desearon determinar la relación entre las habilidades blandas y las

competencias gerenciales, dentro de este estudio encontraron como datos que el 67% los trabajadores que participaron del estudio se estableció en el nivel alto de las habilidades blandas; dato parecido es el que ubicó Brenis (2021), quien desarrolló un trabajo en la ciudad de Chiclayo en la entidad INABIF, con el propósito de descubrir la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, en las habilidades blandas el 55.56% se califica en el nivel regular, el 26.67% en el alto y 17.78% en el nivel bajo.

Sin embargo los hallazgos en la presente se contrastan con lo que refiere Astochado (2019), puesto que este autor en su investigación ubica datos descriptivos que señalan que el 44.4% de trabajadores evaluados, dentro de una entidad pública, se sitúa en el nivel bajo en las habilidades blandas; así mismo Manrique (2020), llevó a cabo un estudio en la ciudad Lima, pretendiendo encontrar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio; se encontró que 36.36% califica las habilidades blandas en el nivel medio.

Al comparar las investigaciones previas con los resultados en este estudio, se puede observar que existen resultados similares con distintos autores y diversas realidades, lo cual sugiere que depende de cómo se autopercibe la población es que se brinda la opinión de las cualidades que poseen, en este caso al haberse auto-evaluado las habilidades blandas, los colaboradores visualizan que ellos sí poseen los indicadores que determinarían la posesión de estas cualidades. Con lo que respecta los datos que difieren a los de este estudio, es preciso indicar que cada población se mide basado en sus condiciones con las características particulares, las cuales resaltan precisamente la necesidad de investigación de las variables en cada contexto.

Los Hallazgos indicarían que los evaluados se perciben de una manera distinta a la forma en que se observó la problemática, es preciso señalar que el instrumento utilizado para el recojo de esta información es autoaplicado y que mide la variable en estudio a través de la percepción, lo que abre la posibilidad a que exista manejo de la misma para mostrarse de una manera optimista ante la calificación, consiguiendo resultados distinto al evidenciado en el recojo de la información de realidad hecha por la investigadora.

Desde la teoría de las habilidades blandas Haselberger et. al. (2012), señala que estas son un conjunto de cualidades personales, las cuales se van desarrollando de manera permanente por el ser humano, las cuales tienen como principal característica que posibilitan el mejor contacto en relaciones con los seres humanos, siendo así prioridad en las individuos que prestan servicios de manera directa con personas. La Revista APT (2020), indica que este tipo de habilidades tienen un poder mayor sobre las destrezas técnicas, es decir que el personal que consiga el potenciar estas competencias tendrá mejores posibilidades de brindar un servicio de mayor calidad.

Asimismo, Haselberger et. al. (2012), indica que el desarrollo de las cualidades particulares no cognitivas, significan una distinción de otras personas. Las habilidades en la adaptación crean la posibilidad de acomodarse de manera rápida ante diversas situaciones, las cuales pueden ser percibidas como adversas para otras personas, quienes entrenan esta cualidad ven oportunidades de mejora en medio de las dificultades; las habilidades para la gestión son ideales para poder decidir de manera ideal en el tiempo correspondiente, es decir que los sujetos que la poseen de manera adecuada tienen la capacidad de poder planificar sus estrategias de interacción con los demás y elegir la manera idónea de responder ante un determinado contexto; las cualidades interpersonales aseguran el acercamiento ante los demás, pudiendo iniciar diálogos amenos, con sensibilidad y empatía ante los usuarios; las habilidades en la comunicación apertura fluidez de envío y recepción de mensajes con los usuarios, pudiendo delimitar de manera clara lo que se quiere decir y recibir lo que otros quieren que entendamos, brindando a esto una respuesta oportuna; las habilidades de ética laboral garantizan que los trabajadores de la entidad han desarrollado características que aseguren un trato íntegro, además que se ve reflejado los valores personales para atender distintas situaciones que pueden involucrar comportamientos indebidos.

En lo que respecta a los resultados de la variable calidad de servicio se encontró que el 85% se percibe en el nivel bueno, mientras que el 15% restante se ubica en el nivel medio, en la valoración de sus dimensiones, en efectividad el 86% (69) se posiciona en el nivel alto, en el nivel medio el 14% (11), sin encontrarse sujetos que califiquen esta dimensión como baja; en la dimensión eficiencia el 84%

(67) de la población se ubica en el nivel alto, mientras que el 16% (13) obtiene puntuaciones de nivel medio; en la dimensión accesibilidad al servicio el 66% (53) señalan que se encuentran en el nivel alto, el 31% (25) alcanza el nivel medio, mientras que el restante 3% (2) lo percibe como como malo; en la dimensión aceptación el 84% (67) lo visualiza en el nivel bueno, el 16% indica que es medio.

Esta información se asemeja a la encontrada por Martínez, (2018), quien buscó obtener la relación entre calidad de servicio en la atención al público y la satisfacción del usuario, esta se llevó a cabo en una municipalidad de Ica. Los resultados presentados indican que el 46.2% califica la atención al público como buena, el 35.9% como regular, el 3.8% como deficiente y el 14.1% como muy buena; datos que dan una visión no tan pesimista son los hallazgos de Brenis (2021), quien encontró que en calidad de servicio el 60% se ubica en el nivel regular, el 31.11% en el nivel malo y 8.89% en el nivel bueno. Así mismo se ubicó a Manrique (2020), quien al medir calidad de servicio encontró que la frecuencia más notoria se encontró en el nivel medio, alcanzando el 43.1%.

Por otro lado existen trabajos que discrepan, es así que se encuentra a Gamarra (2020), quien al medir las dimensiones de la calidad de servicio encontró que en efectividad el 65.3% lo califica como medio, el 23.1% como bajo; en eficiencia el 44.9% lo ubica como bajo, el 39.5% se ubica en el nivel medio; en accesibilidad de los servicios el 48.3% lo señala como medio, el 27.9% como bajo y en la dimensión aceptación de la atención del servicio el 53.7% lo posiciona en el nivel medio, el 25.9% le posiciona en el nivel bajo. Por su parte Astochado (2019), encontró que en la calidad de servicio el 47.2% lo califica como deficiente, además que el 41.7% de su población indica que es bajo el nivel de respeto al empleador, 49.3% posiciona en nivel bajo de comunicación con el usuario, 43.1% bajo nivel de eficacia en el servicio.

Se puede observar que, a diferencia de esta investigación, en los estudios previos sí existen trabajadores que se encuentran dentro del nivel bajo de la calidad de servicio y sus dimensiones, esto se puede deber a las condiciones distintas en las que se están brindando los servicios en la actualidad, basados en la crisis causados por la pandemia en la cual se han tenido que acondicionar estrategias

diferentes y que posiblemente estos servidores estén cumpliendo con las acomodaciones pertinentes y perciban que el servicio que están brindado es bueno.

Por su parte Cuatrecasas (2017), señala que la calidad de servicio en sí, es la percepción que se tiene sobre un servicio recibido, los cuales señalan características de tiempo, responsabilidad funcionalidad y acceso. Para la presente esta ha sido autoevaluada, es decir los trabajadores han calificado de manera personal la visión que tienen ellos sobre la manera en que otorgan el servicio.

Este mismo autor indica que los elevados puntajes en la dimensión efectividad señalarían que los trabajadores pueden responder de manera oportuna ante un determinado pedido, satisfaciendo la necesidad del cliente, no se evalúa aquí los procesos que se dieron para la atención sino el objetivo a cumplir, por su parte en lo que refiere a eficiencia no sólo se observa el resultado final sino que se visualiza todo el camino que efectuado el trabajador para atender al usuario, aquí se ven estrategias utilizadas para que la prestación haya sido dada de la mejor manera; las características de un servicio accesible garantiza que se están acomodando las condiciones necesarias en la entidad para que los beneficios puedan ser acogidos por la mayor cantidad de público posible; en lo que refiere a aceptación del servicio los niveles altos indicarían que el público acoge de la mejor manera posible los ofrecimientos que brinda la institución.

Tras el análisis estadístico se encontró que determina que el valor p es inferior a 0.05, consiguiendo rechazar la H_0 , por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, esta es de direccionalidad positiva de intensidad alta ($Rho=0.613$), altamente significativa (>0.05).

Estos resultados reafirman lo encontrado por Benites, De la Cruz, Quispe & Sánchez (2020), quienes realizaron un estudio para encontrar la relación entre habilidades blandas y calidad de servicio en trabajadores de un programa bancario de la ciudad de Trujillo, determinando que existe relación positiva directa Rho Spearman 0.48, siendo calificada esta de intensidad media pero altamente significativa al grado 0.01. Así mismo con los resultados encontrados por Astochado (2019), quien determinan que existe relación positiva de grado $r=0.746$ $p=0.01$ al

estudiar las mismas variables; Manrique (2020) y Brenis (2021), también llegaron a la misma conclusión, el primero encontró relación directa $r=0.786$ $p=0.01$ y el segundo $Rho=0.613$ $p=0.01$.

Lo mencionado en el párrafo anterior afirma la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Ferreñafe, además de ratificar a través de los estudios previos esta tendencia, lo cual indicaría que los trabajadores que poseen mejores competencias socioafectivas y sociales se relacionan con el brindado de un servicio de calidad.

Franch y Marco (2015); Blut (2016), indican que existen vinculaciones entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, debido a que va depender mucho de la forma en que los trabajadores de una entidad puedan relacionarse con los clientes que van poseer el servicio o producto, siendo así que estos sugieren que los servidores deben de entrenar estas características socioafectivas, siendo la empresa la responsable de consolidar, en los empleados, este conjunto de competencias. Indican además que las personas que tienen mejores destrezas al momento de interactuar con los usuarios tienen mayores probabilidades de brindar satisfacción en los atendidos, incluso si el producto final no es óptimo, la explicación para esto sería que el público más que buscar un producto en sí lo que pretende es tener una experiencia grata en la entidad, aún más si esta es pública.

VI. CONCLUSIONES

1. El 91% de la población se percibe en el nivel alto, mientras que el 9% se estableció en el nivel medio en las habilidades blandas. En el detalle de las dimensiones se encontró población que presenta algunas dificultades con las habilidades de poder decidir sobre la forma en ejercer sus funciones (gestión), además se aprecia que un porcentaje de los servidores mantienen débil las condiciones de acercamiento hacia los demás (interpersonal), además se encontró vacíos al momento de entablar interacciones con los usuarios (comunicación), es así que un grupo de empleados municipales se perciben con escasas herramientas para la comunicación, disminuyendo la posibilidad de mostrarse empáticos ante los distintos ambientes.
2. El 85% se percibe en el nivel bueno, mientras que el 15% restante se ubica en el nivel medio de la calidad de servicio, sin que existan datos que simbolicen dificultades notorias en esta variable. Se evidencia en la dimensión accesibilidad que existen brechas para el acercamiento del servicio hacia los usuarios, en lo que refiere a aceptación del servicio, existe la percepción de que el público no recibe el servicio siempre de la mejor manera, además que se presentan carencias en la eficiencia del servicio, los trabajadores pueden cumplir con los requerimientos de los atendidos pero no siempre usando las estrategias correctas, que garanticen comodidad en quien recibe el servicio.
3. Se encontró que existe relación directa $Rho= 0.613$ entre las habilidades blandas y la calidad de servicio, esto involucra que los trabajadores que consiguieron mejores puntuaciones en las capacidades socioafectivas se vinculen con mejores resultados al momento de ejercer sus funciones laborales ante el público, por lo tanto brindan un servicio de mejor calidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área de recursos humanos potenciar las cualidades socioafectivas de los trabajadores a través del Plan de desarrollo de personas (PDP), en la búsqueda del implementar capacitaciones y fortalecimiento en los colaboradores con la finalidad de que aquellos empleados que se ubican aún en los niveles medios, consigan entrenar de manera ideal sus habilidades y consigan incrementar sus cualidades.
2. A la unidad de gestión de personal, estructurar actividades grupales en las cuales se les brinda capacitaciones a los colaboradores, utilizando los medios tecnológicos con los que cuenta la entidad o los espacios presenciales (según la coyuntura), en los cuales se consiga la integración de todos los servidores, fortaleciendo la confianza y consolidando el apoyo sin exceptuar los cargos jerárquicos, adiestrando en las habilidades sociales, así mismo se recomiendan realizar sesiones de inter-aprendizaje en las cuales las áreas que hayan conseguido completar sus metas de gestión y atención de calidad al público puedan enseñar a los compañeros, de otras unidades, cómo es que lo consiguieron para así fortalecer la entidad.
3. Al responsable de la gestión de recursos humanos se recomienda la implementación y ejercicio del artículo 11 de la Ley N°28175, Ley marco del empleado público, la cual brinda el derecho a los servidores para la capacitación con la intención del crecimiento en competencias profesionales y personales direccionadas a garantizar el desarrollo de la función pública y los servicios públicos, mejorando el desempeño laboral, propiciando el desenvolvimiento personal y con esto brindar un servicio de calidad al usuario.

REFERENCIAS

- Águila, N., Hernández, S., Bravo, E., Guerra, D., Duany, L., & Herrera, L. (2020). Caracterización del personal de enfermería para contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible. Cumanayagua 2019. *Medi Sur Revista Electrónica*, 18(5), 815-820. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1800/180065014010/html/index.html>
- Amaad, M.; Ali, S.; Gulliver, S. (2018). Factors determining e-learning service quality. *British journal of educational technology*. 49(3): 412-426. ISSN; 0007-1013. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6538093>
- AMSTAT, new (2016). Review of Soft Skills Training Available. The membership magazine of the American Statistical Association. 473(1): 28-28. ISSN: 0163-9617. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5716653>
- Araya, L., Escobar, M., Bertoló, E., & Barrientos, N. (2016). Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile. *Pensamiento & Gestión*, 41(1), 91-115. Obtenido de <https://doi.org/10.14482/pege.41.9702>
- Arias, M. (2016). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica. Obtenido de <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/direccic3b3n-estratic3a9gica-de-recursos-humanos-gestic3b3n-por-competencias-casosmartha-alles.pdf>
- Arroyo, R. (2017). Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud. Ediciones ECOE. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=uQqlAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Arroyo,+R.+\(2012\).+Habilidades+gerenciales:+Desarrollo+de+destrezas,+competencias+y+actitud.+Bogot%C3%A1:+EcoE+Ediciones.&ots=LiQqmH3j3D&sig=UW5XjinKw7LKgR1UVpt-liMvcyM#v=onepage](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=uQqlAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Arroyo,+R.+(2012).+Habilidades+gerenciales:+Desarrollo+de+destrezas,+competencias+y+actitud.+Bogot%C3%A1:+EcoE+Ediciones.&ots=LiQqmH3j3D&sig=UW5XjinKw7LKgR1UVpt-liMvcyM#v=onepage)
- Astochado, T. (2019). *Habilidades blandas y calidad de atención en el hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Luján –Bagua, 2019*. [Tesis de maestría,

- Universidad César Vallejo] Recuperado de repositorio virtual https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astochado_GTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bandura, A. (1941). Social learning and personality development. Tercera edición: Time.
- Barrios, M. (2016). Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios. *Ingeniería UC*, 18(1), 80-87. doi:ISSN: 1316-6832
- Benites, R.; De la Cruz, P.; Quispe, L.; Sánchez, S. (2020). *Habilidades blandas y calidad de servicio de los colaboradores en una entidad financiera trasnacional en Trujillo en el 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] Recuperado de repositorio institucional virtual https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52819/B_Benites_RJH-De%20La%20Cruz_APL-Quispe_MLP-S%c3%a1nchez_MSEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal (2016). Metodología de la investigación. Tercera edición. Amazonas.
- Blut, M. (2016). Development of a hierarchical model. *Journal of retailing*. 94(2). ISSN: 500-517. ISSN:0022-4359. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5750987>
- Brenis, R. (2021). *Habilidades blandas y calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado del repositorio institucional virtual https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54169/Brenis_DRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Callaca, K. (2019). *Calidad del servicio y habilidades sociales en trabajadores de un centro hospitalario de Chincha*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de repositorio institucional
- Cinque, M. (2016). “Lost in translation”. Soft skills development in European countries. *Tuning journal for higher education*. 3(2): 389-427. ISSN: 2340-8170. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826320>
- Cuatrecasas, J. (2017). Energy consumption and quality of service. *Revista empresarial de Madrid*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&pg=PT28&dq=teo>

r%C3%ADa+del+ciclo+de+deming+libro&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwix
npLI7frpAhVxFLkGHRPQB00Q6AEILzAB#v=onepage&q=teor%C3%ADa%
20del%20ciclo%20de%20deming%20libro&f=fals

- Cobo, L.; Moravec, M. (2016). *The quality of the 21st century service*. UBE: London.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961784009>
- Dean, S. A., & East, J. (2019). *Soft Skills Needed for the 21st-Century Workforce*. 17.
- Dominguez, F.; Fontalvo, G.; y Fontalvo H. (2020). *Report Work in the world and Latin America*. *Latinoamérica*. 12(16): 45-56. ISSN: 1312-123X.
- Flores-Carretero, 2020. *The company, the person and their skills*. New York editors: New York.
- Franch, J.; Marco, J. (2015). *Monitoring the quality of service to support the service based system lifecycle*. Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=76190>
- Gamarra, L. (2020). *Programa de habilidades blandas para la calidad del servicio de los usuarios de la comisaría de Zaña*. [tesis de maestría; Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
- García, M. (2020). *Habilidades blandas y la calidad de servicio*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.
- Gardner, R. (1983). *Social psychology and second language*. Odisea. California.
- Graet place to Work (2020). *World's best workplace 2020: Rising to historic challenges*. GPTW. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com/resources/reports>
- Guerra, S. (2109). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional (ABRAPEE)*, 23(1), 1-8. doi:10.1590/2175-35392019016464
- Hernández y Fernández (2016). *Instructivo de metodología de la investigación*. McHeart: México.
- Lopeztegui, B. (2021). *Current status of service quality*. *The world*. p. 21-26.
- Haselberger et al. (2012). *Mediating Soft Skills at Higher Education Institutions Guidelines for the design of learning situations supporting soft skills*

- achievement. Education and Culture DG Lifelong Learning Programme, European Union.
- Jafari, R.; Smith, B.; Burch, R.; Vick, S. (2019). Engineering soft skills vs. Engineering entrepreneurial skills. *The International journal of engineering education*. 35(4): 988-998. ISSN-e 0949-149x. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7344303>
- Kossmann, R. (2016). Social responsibility in the university and quality of administrative service. Trujillo: Universidad Peruana Unión. doi:10.17162/au.v10i2.440
- Manrique, A. (2020). *Habilidades blandas y calidad de servicio a becarios de la Universidad Científica del Sur, Villa el salvador 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] Recuperado de repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53521/Manrique_LAF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morillo, L. (2019). *Habilidades blandas un propósito para potenciar a los trabajadores*. *Education*. (16)2: 124-126. ISSN: 1412-1347.
- Moreno, E. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del servicio. *Producción & Gestión*, 22(2), 1-16. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- Mussico, G. (2018). Soft skills & coaching. *RUE: Revista universitaria europea*. 29(1): 115-132. ISSN: 1139-5796. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6564358>
- Organización internacional del trabajo (2019). *annual work and employment report*. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm>
- Pando, B., & Rodriguez, G. (2020). Habilidades de Personal Software Process (PSP) para la industria del software en Latinoamérica. *Industria data*, 23(1), 1-18. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17243>
- Pedraza, N., Bernal, I., Lavin, J., & Lavín, J. (2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF. *Conciencia tecnológica*, 49(1), 39-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>

- Pedrosa, N. y Ferreira, L. (2019). The importance of soft skills in job descriptions for it Project manager. *Univali*. 26 (1): 45-60. Recuperado de doi: [https://doi.org/alcance.v26n1\(Jan/Abr\).p045-060](https://doi.org/alcance.v26n1(Jan/Abr).p045-060).
- Rodriguez, E. (2018). Identificación de prácticas en la gestión de la cadena de suministro sostenible para la industria alimenticia. *Pensamiento & Gestión*, 45(1), 129-160. doi:<https://doi.org/10.14482/pege.45.10554>
- Redchuk, A. (2016). *Service quality measurement: A new methodology*. [Tesis de doctorado; Rey Juan Carlos University] Recuperado de repositorio institucional.
- Sáez, A., Machado, E., & Godoy, E. (2016). Calidad del servicio público de aseo urbano. Caso: Municipio Maracaibo. *Revista venezolana de gestión*, 16(56), 622-639. doi:ISSN: 1315-9984
- Singer, M., Guzmán, R., & Donoso, P. (2009). Entrenando Competencias Blandas en Jóvenes. 20
- Suárez - Lim Gabriel José (2019). Tesis titulada. Percepción sobre calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 2019. 38(2) :153-169. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>.
- Singer et al. (2009). *Habilidades blandas, nuevo enfoque de desarrollo para las competencias laborales*. International. ISSN: 394-1249.
- United Nations Development Programme (2015). Sustainable development. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/>
- Valerievna, L. (2018). *World of employment and work in the new era*. Revista análisis económico.
- Redhead, F. (2015). Raja, L., Valdes, G., & Riveros, I. (2019). Health service quality perception in the city of Arica, Chile: towards an improvement. Chile: Interciencia Association. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>
- Revista APT (2020). Soft skills and hard skills. 353(1):56-57. ISSN: 1886-1709. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7647048>

Zepeda, M., Cardozo, E., & Rey, C. (2018). El desarrollo de habilidades blandas en la formación de ingenieros. *Científica*, 23(1), 61-67. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/614/61458265007/html/>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Items | Escalas de Medición |
|---------------------|--|---|-------------------------------|--|---|--|
| Habilidades Blandas | Destrezas particulares que han desarrollado las personas, las cuales permiten desempeñarse de manera ideal en las distintas áreas de su vida, además de conseguir acomodarse a las circunstancias y cambios que se puedan presentar en el ambiente, accediendo así a una adecuada forma de relación con las personas que interaccionan (Haselberger et. al. 2012). | Cualidades de los servidores municipales que utiliza para poder vincularse con su medio inmediato y que utiliza para poder llevar armonía las demás personas. | Habilidades de adaptación. | - Capacidad de acomodo. | 1. Se me es fácilmente moldearme a nuevas metas. 2. Se me hace fácil integrarme a un nuevo grupo de trabajo. 3. Aprendo de forma rápida los conocimientos impartidos por la organización. | Escala ordinal Instrumento: Cuestionario para medir las habilidades blandas (Creación propia) |
| | | | | - Resistencia a las dificultades. | 4. Puedo ejecutar diversas actividades al mismo tiempo. 5. Puedo continuar con mis actividades a pesar del estrés | |
| | | | Habilidades de gestión. | - Colaboración en el trabajo. | 6. Cuando un compañero necesita ayuda me muestro colaborador. 7. Me integro al trabajo para alcanzar una meta. | |
| | | | | - Decisiones para el trabajo. | 8. Al encontrarme en equipo puedo tomar decisiones. 9. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. | |
| | | | | - Liderazgo y compañerismo. | 10. Tomo decisiones para mi trabajo sin ser influenciado. 11. Puedo decidir adecuadas soluciones en bienestar de mi equipo. 12. Puedo respetar las decisiones de los demás. 13. Asumo las consecuencias de mis decisiones. | |
| | | | Habilidades interpersonales. | - Capacidades de comprender a los demás. | 14. Puedo comprender cómo se siente el público que atiendo. | |
| | | | | - Gestión de emociones. | 15. En situaciones de incomodidad puedo mantener la calma. 16. Me descontrolo al sentirme mal. 17. Me siento incómodo cuando no cumplo con mis labores. | |
| | | | | - Amabilidad con los demás. | 18. Puedo guiar a los demás cuando necesitan ayuda. 19. Puedo ser amable con los demás. | |
| | | | Habilidades de comunicación. | - Diálogos. | 20. Puedo guiar a los demás cuando necesitan ayuda. 21. Al momento de atender al público me siento bien. | |
| | | | | - Comunicación escrita. | 22. Puedo mantener diálogos de manera escrita. | |
| | | | Habilidades de ética laboral. | - Moral y valores ante su ambiente. | 23. Cuando existe ocurre algo malo puedo comunicarlo. | |
| | | | | - Confianza y lealtad. | 24. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. 25. Reservo la información que se comparte en la institución. | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|-------------------------------|---------------------------------------|---|---|
| | | | | - Responsabilidad por sus funciones. | 26. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. 27. Me siento orgulloso de la institución donde laboro. 28. Sé que soy parte importante para el cumplimiento de los objetivos. | |
| Calidad de servicio | Brindar una labor con eficiencia, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y satisfaciendo las funciones asignadas, con responsabilidad y respeto, siguiendo el conjunto de acciones correspondientes para llegar al objetivo (Cuatrecasas, 2017). | Conjunto de acciones que realiza el servidor municipal de la provincia de Ferreñafe para cumplir sus funciones, satisfaciendo tanto la meta asignada. | Efectividad. | - Cumplimiento de meta. | 1. Considero que cumplo con todas las actividades que me designan como trabajador. 2. Cuando brindo un servicio a un usuario, logro atender con el servicio completo. 3. Cumplo las metas propuestas en el servicio que brindo. | Escala ordinal Instrumento: Cuestionario para medir la calidad de servicio (Creación propia) |
| | | | Eficiencia. | - Manejo de recursos. | 4. Considero que tengo las competencias requeridas para ejercer mis funciones. 5. Uso los recursos adecuados para atender al público. | |
| | | | | - Tiempo de entrega. | 6. Cuando brindo un servicio uso el tiempo establecido, sin sobrepasarme. 7. Cumplo todas las actividades en el tiempo establecido. | |
| | | | Accesibilidad al servicio. | - Facilidad en el acceso al servicio. | 8. Considero que cualquier usuario puede tener acceso a los servicios de la municipalidad. 9. Pienso que sí se dan a conocer los canales de acceso a los servicios de la municipalidad | |
| | | | | - Flexibilidad en el servicio. | 10. Desde mis funciones he aperturado estrategias y herramientas para el acceso de usuarios a los servicios. 11. He adaptado la atención de los servicios según las necesidades del público. | |
| | | | Aceptabilidad de la atención. | - Percepción del servicio. | 12. El servicio que brindo como administrativo es de calidad. 13. Existen funciones que necesito fortalecer para brindar mejor atención. | |
| - Importancia en el servicio. | 14. Califico como importante los servicios que brindamos en la municipalidad. 15. Mis funciones son importantes para el funcionamiento de la municipalidad. | | | | | |

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS PARA TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE FERREÑAFE.

Autor: Bertilda Rimarachín Rivera

A continuación, se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas áreas, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

| ÍTEMS | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|--|----------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|----------------|
| | NUNCA (1) | CASI NUNCA (2) | A VECE S (3) | CASI SIEMPRE (4) | SIEMPRE (5) |
| 1. Se me es fácilmente moldearme a nuevas metas. | | | | | |
| 2. Se me hace fácil integrarme a un nuevo grupo de trabajo. | | | | | |
| 3. Aprendo de forma rápida los conocimientos impartidos por la organización. | | | | | |
| 4. Puedo ejecutar diversas actividades al mismo tiempo. | | | | | |
| 5. Puedo continuar con mis actividades a pesar del estrés | | | | | |
| 6. Cuando un compañero necesita ayuda me muestro colaborador. | | | | | |
| 7. Me integro al trabajo para alcanzar una meta. | | | | | |
| 8. Al encontrarme en equipo puedo tomar decisiones. | | | | | |
| 9. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. | | | | | |
| 10. Tomo decisiones para mi trabajo sin ser influenciado. | | | | | |
| 11. Puedo decidir adecuadas soluciones en bienestar de mi equipo. | | | | | |
| 12. Puedo respetar las decisiones de los demás. | | | | | |
| 13. Asumo las consecuencias de mis decisiones. | | | | | |
| 14. Puedo comprender cómo se siente el público que atiendo. | | | | | |
| 15. En situaciones de incomodidad puedo mantener la calma. | | | | | |
| 16. Me descontrolo al sentirme mal. | | | | | |
| 17. Me siento incómodo cuando no cumplo con mis labores. | | | | | |
| 18. Puedo guiar a los demás cuando necesitan ayuda. | | | | | |
| 19. Puedo ser amable con los demás. | | | | | |
| 20. Se me es fácil hablar con los demás | | | | | |
| 21. Al momento de atender al público me siento bien. | | | | | |
| 22. Puedo mantener diálogos de manera escrita. | | | | | |
| 23. Cuando ocurre algo malo puedo comunicarlo. | | | | | |
| 24. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. | | | | | |
| 25. Reservo la información que se comparte en la institución. | | | | | |
| 26. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. | | | | | |
| 27. Me siento orgulloso de la institución donde laboro. | | | | | |
| 28. Sé que soy parte importante para el cumplimiento de los objetivos. | | | | | |

ESCALA VALORATIVA CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS

Escala general.

| Niveles | Puntuaciones Brutas |
|----------------|----------------------------|
| Alto | 104-140 |
| Medio | 66-103 |
| Bajo | 25-65 |

Dimensiones.

| Dimensiones | Niveles | Puntajes Brutos |
|------------------------------------|----------------|------------------------|
| Habilidades de Adaptación | Alto | 20-25 |
| | Medio | 12-19 |
| | Bajo | 5-11 |
| Habilidades de Gestión | Alto | 32-40 |
| | Medio | 20-31 |
| | Bajo | 8-19 |
| Habilidades Interpersonales | Alto | 24-30 |
| | Medio | 15-23 |
| | Bajo | 6-14 |
| Comunicación en el trabajo | Alto | 13-15 |
| | Medio | 8-12 |
| | Bajo | 3-7 |
| Ética en el trabajo | Alto | 24-30 |
| | Medio | 15-23 |
| | Bajo | 6-14 |

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE FERREÑAFE.

Autor: Bertilda Rimarachín Rivera

A continuación se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas áreas, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

| ÍTEMS | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|--|----------------------|----------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| | NUNCA (1) | CASI NUNCA (2) | A VECES (3) | CASI SIEMPRE (4) | SIEMPRE (5) |
| 1. Considero que cumplo con todas las actividades que me designan como trabajador. | | | | | |
| 2. Cuando brindo un servicio a un usuario, logro atender con el servicio completo. | | | | | |
| 3. Cumpló las metas propuestas en el servicio que brindo. | | | | | |
| 4. Considero que tengo las competencias requeridas para ejercer mis funciones. | | | | | |
| 5. Uso los recursos adecuados para atender al público. | | | | | |
| 6. Cuando brindo un servicio uso el tiempo establecido, sin sobrepasarme. | | | | | |
| 7. Cumpló todas las actividades en el tiempo establecido. | | | | | |
| 8. Considero que cualquier usuario puede tener acceso a los servicios de la municipalidad. | | | | | |
| 9. Pienso que sí se dan a conocer los canales de acceso a los servicios de la municipalidad | | | | | |
| 10. Desde mis funciones he aperturado estrategias y herramientas para el acceso de usuarios a los servicios. | | | | | |
| 11. He adaptado la atención de los servicios según las necesidades del público. | | | | | |
| 12. El servicio que brindo como administrativo es de calidad. | | | | | |
| 13. Existen funciones que necesito fortalecer para brindar mejor atención. | | | | | |
| 14. Califico como importante los servicios que brindamos en la municipalidad. | | | | | |
| 15. Mis funciones son importantes para el funcionamiento de la municipalidad. | | | | | |

ESCALA VALORATIVA CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Escala general.

| Niveles | Puntuaciones Brutas |
|----------------|----------------------------|
| Alto | 57-75 |
| Medio | 36-56 |
| Bajo | 15-35 |

Dimensiones.

| Dimensiones | Niveles | Puntajes Brutos |
|-----------------------------------|----------------|------------------------|
| Efectividad en el servicio | Alto | 13-15 |
| | Medio | 8-12 |
| | Bajo | 3-7 |
| Eficiencia en el servicio | Alto | 16-20 |
| | Medio | 10-15 |
| | Bajo | 4-9 |
| Acceso en el servicio | Alto | 16-20 |
| | Medio | 10-15 |
| | Bajo | 4-9 |
| Aceptación del servicio. | Alto | 16-20 |
| | Medio | 10-15 |
| | Bajo | 4-9 |
| | Medio | |
| | Bajo | |

Anexo 3: Validez de instrumentos
Instrumento 1: Habilidades blandas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021

Señor
Mg. Marco Bravo Saucedo
Ciudad -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____
Bch. Bertilda Rimarachin Rivera



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir las habilidades blandas en trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. Autor original:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera

3. Objetivo:

Recoger información y analizar habilidades blandas en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 28 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 80 trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir las habilidades blandas en trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

| Variable (s) | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|-----------------------------------|----------------------------------|---|-------|
| Variable 1 Habilidades blandas | 1. Habilidades de gestión. | 1. Colaboración en el trabajo. | 2 |
| | | 2. Decisiones para el trabajo. | 2 |
| | | 3. Liderazgo y compañerismo. | 4 |
| | 2. Habilidades interpersonales | 4. Capacidad de comprender a los demás. | 1 |
| | | 5. Gestión de emociones. | 3 |
| | | 6. Amabilidad con los demás. | 2 |
| | 3. Habilidades de comunicación. | 7. Diálogos. | 2 |
| | | 8. Comunicación escrita. | 1 |
| | 4. Habilidades de ética laboral. | 9. Moral y valores ante su ambiente. | 1 |
| | | 10. Confianza y lealtad. | 2 |
| | | 11. Responsabilidad por sus funciones. | 3 |
| | 5. Habilidades de adaptación. | 12. Capacidad de acomodo. | 3 |
| | | 13. Resistencia a dificultades. | 2 |

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS PARA TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE.
Autor: Bertilda Rimarachin Rivera

A continuación se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas áreas, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|--|--------------------------------------|--|----------------------|----------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| | | | NUNCA (1) | CASI NUNCA (2) | A VECES (3) | CASI SIEMPRE (4) | SIEMPRE (5) |
| Habilidades de adaptación | Capacidad de acomodo | 1. Se me es fácil moldearme a nuevas metas. | | | | | |
| | | 2. Se me hace fácil integrarme a un nuevo grupo de trabajo. | | | | | |
| | | 3. Aprendo de forma rápida los conocimientos impartidos por la organización. | | | | | |
| | Resistencia a las dificultades | 4. Puedo ejecutar diversas actividades al mismo tiempo. | | | | | |
| | | 5. Puedo continuar con mis actividades a pesar del estrés. | | | | | |
| Habilidades de gestión. | Colaboración en el trabajo. | 6. Cuando un compañero necesita ayuda me muestro colaborador. | | | | | |
| | | 7. Me integro al trabajo para alcanzar una meta. | | | | | |
| | Decisiones para el trabajo | 8. Al encontrarme en equipo puedo tomar decisiones. | | | | | |
| | | 9. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. | | | | | |
| | Liderazgo y compañerismo. | 10. Tomo decisiones para mi trabajo sin ser influenciado. | | | | | |
| | | 11. Puedo decidir de manera adecuada en bienestar de mi equipo. | | | | | |
| | | 12. Puedo respetar las decisiones de los demás. | | | | | |
| Habilidades interpersonal es | Capacidad de comprender a los demás. | 13. Asumo las consecuencias de mis decisiones. | | | | | |
| | | 14. Puedo comprender cómo se siente el público que atiendo. | | | | | |
| | Gestión de emociones. | 15. En situaciones de incomodidad puedo mantener la calma. | | | | | |
| | | 16. Me descontrolo al sentirme mal. | | | | | |
| | Amabilidad con los demás. | 17. Me siento incómodo cuando no cumplo con mis labores. | | | | | |
| Habilidades de comunicación | Diálogos | 18. Puedo guiar a los demás cuando necesitan ayuda. | | | | | |
| | | 19. Puedo ser amable con los demás. | | | | | |
| | Comunicación escrita. | 20. Se me es fácil hablar con los demás. | | | | | |
| | | 21. Puedo expresarme cuando no coincido con algo. | | | | | |
| Habilidades de ética laboral | Moral y valores ante su ambiente. | 22. Puedo mantener diálogos de manera escrita. | | | | | |
| | | 23. Cuando ocurre algo malo puedo comunicarlo. | | | | | |
| | Confianza y lealtad. | 24. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. | | | | | |
| | | 25. Reservo la información que se comparte en la institución. | | | | | |
| | Responsabilidad por sus funciones | 26. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. | | | | | |
| 27. Me siento orgulloso de la institución donde laboro. | | | | | | | |
| 28. Sé que soy parte importante para el cumplimiento de los objetivos. | | | | | | | |

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de las variables
HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Técnicas/ Instrumentos | Escala de medición. |
|---------------------|---|---|--|---|---|--|
| Habilidades blandas | Destrezas particulares que han desarrollado las personas, las cuales permiten desempeñarse de manera ideal en las distintas áreas de su vida, además de conseguir acomodarse a las circunstancias y cambios que se puedan presentar en el ambiente accediendo así a una adecuada forma de relación con las personas que interaccionan (Haselbenger et. al. 2012). | Cualidades de los servidores municipales que utiliza para poder vincularse con su medio y que utiliza para poder llevar armonía a demás personas. | Habilidades de adaptación | Capacidad de acomodo Resistencia a las dificultades Colaboración en el trabajo. Decisiones para el trabajo. Liderazgo y compañerismo Capacidad de comprender a los demás. Gestión de emociones. Amabilidad con los demás Diálogos. Comunicación escrita. Moral y valores ante su ambiente. Confianza y lealtad. Responsabilidad por sus funciones | Técnica: El Censo. Instrumento: El cuestionario. | Linkert. 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre |
| Calidad de servicio | Brindar una labor con eficiencia, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y satisfaciendo las funciones asignadas, con responsabilidad y respeto, siguiendo el conjunto de acciones correspondientes para llegar al objetivo (Cuatrecasas, 2017). | Conjunto de acciones que realiza el servidor municipal de la provincia de Ferreñafe para cumplir sus funciones, satisfaciendo tanto la meta asignada. | Efectividad. Eficiencia. Accesibilidad al servicio. Aceptabilidad de la atención. | Cumplimiento de metas Resultados Uso de recursos. Tiempo de ejecución. Capacidad de alcance del servicio. Frecuencia de atención. Valor de beneficios del servicio. Relevancia brindada al servicio. | Técnica: El Censo. Instrumento: El cuestionario. | Linkert. 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

| VARIABLE | INDICADOR | TEMAS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|----|----|---------------------------------|--|
| | | | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y LA VARIABLE | | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM | | RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto) | | | | | |
| | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Habilidades blandas | Capacidad de acomodo | Habilidades de adaptación | 1. Si me es fácil medirme a nuevas redes. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 2. Si me hace fácil integrarme a un nuevo grupo de trabajo. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Resiliencia a las dificultades | Habilidades de adaptación | 3. Apoyo de forma rápida los acontecimientos imprevistos por la organización. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 4. Puedo decidir diversas actividades al mismo tiempo. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Colaboración en el trabajo | Habilidades de adaptación | 5. Puedo continuar con mis actividades a pesar del estrés. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 6. Cuando un compañero necesita ayuda me muestro colaborador. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Decisiones para el trabajo | Habilidades de gestión | 7. Me intriga al trabajo para alcanzar una meta. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 8. Al encontrarme en estado de estrés tomo buenas decisiones. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Liderazgo y compañerismo | Habilidades de gestión | 9. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 10. Tomo decisiones para el trabajo de ser influenciado. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Habilidades interpersonales | Capacidad de comprender a los demás | Habilidades interpersonales | 11. Puedo decirle de manera adecuada la honestidad de mi colega. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 12. Puedo explicar las decisiones de los demás. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Gestión de emociones | Habilidades interpersonales | 13. Asumo las consecuencias de mis decisiones. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 14. Puedo comprender cómo se siente el pueblo que sirvo. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Amplificar con los demás | Habilidades interpersonales | 15. En situaciones de incertidumbre puedo mantener la calma. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 16. Me descombro al sentirme mal. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Diálogos | Habilidades interpersonales | 17. Me siento incómodo cuando no cumplo con mis labores. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 18. Puedo hablar a los demás cuando necesitan ayuda. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | Comunicación escrita | Habilidades interpersonales | 19. Puedo ser amable con los demás. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 20. Se me es fácil hablar con los demás. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Mora y valores ante su ambiente | Habilidades interpersonales | 21. Puedo expresarme cuando no concuerdo con algo. | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 22. Puedo mantener diálogo de manera escrita. | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| Confianza y salud | Habilidades interpersonales | 23. Cuando ocurre algo malo puedo comunicarlo. | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 24. Me uno a las redes de los otros fácilmente. | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| Responsabilidad por sus funciones | Habilidades interpersonales | 25. Reservo la información que se comparte en la institución. | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 26. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 27. Me siento orgulloso de la institución donde laboro. | X | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 28. Se que soy parte importante para el cumplimiento de los objetivos. | X | | X | | X | | X | | X | | |

Grado y Nombre del Experto: Mg. Marco Bravo Saucedo

Firma del experto:

Mg. Marco A. Bravo Saucedo
ADMINISTRADOR - ESTADÍSTICO
CLAS-1195
COR-304-34

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir las habilidades blandas en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

3. TESISTA:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



Mg. Marco A. Bravo Saucedo
ADMINISTRADOR - ESTADÍSTICO
GLAD-21661 COESDE-094

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021.

Mg. Marco Bravo Saucedo

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021

Señor

Dr. Luis Arturo Camacho Montenegro

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Bch. Bertilda Rimarachin Rivera



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir las habilidades blandas en trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. Autor original:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera

3. Objetivo:

Recoger información y analizar habilidades blandas en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 28 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 80 trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir las habilidades blandas en trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafé.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

| Variable (s) | Dimensiones | Indicadores | Ítems | |
|-----------------------------------|----------------------------------|---|-------|---|
| Variable 1 Habilidades blandas | 1. Habilidades de gestión. | 1. Colaboración en el trabajo. | 2 | |
| | | 2. Decisiones para el trabajo. | 2 | |
| | | 3. Liderazgo y compañerismo. | 4 | |
| | 2. Habilidades interpersonales | 4. Capacidad de comprender a los demás. | | 1 |
| | | 5. Gestión de emociones. | | 3 |
| | | 6. Amabilidad con los demás. | | 2 |
| | | 7. Diálogos. | | 2 |
| | 3. Habilidades de comunicación. | 8. Comunicación escrita. | | 1 |
| | | 9. Moral y valores ante su ambiente. | | 1 |
| | 4. Habilidades de ética laboral. | 10. Confianza y lealtad. | | 2 |
| | | 11. Responsabilidad por sus funciones. | | 3 |
| | 5. Habilidades de adaptación. | 12. Capacidad de acomodo. | | 3 |
| | | 13. Resistencia a dificultades. | | 2 |

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS PARA TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE.
Autor: Bertilda Rimarachín Rivera

A continuación se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas áreas, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|--|--------------------------------------|--|----------------------|----------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| | | | NUNCA (1) | CASI NUNCA (2) | A VECES (3) | CASI SIEMPRE (4) | SIEMPRE (5) |
| Habilidades de adaptación | Capacidad de acomodo | 1. Se me es fácil moldearme a nuevas metas. | | | | | |
| | | 2. Se me hace fácil integrarme a un nuevo grupo de trabajo. | | | | | |
| | | 3. Aprendo de forma rápida los conocimientos impartidos por la organización. | | | | | |
| | Resistencia a las dificultades | 4. Puedo ejecutar diversas actividades al mismo tiempo. | | | | | |
| | | 5. Puedo continuar con mis actividades a pesar del estrés | | | | | |
| Habilidades de gestión. | Colaboración en el trabajo. | 6. Cuando un compañero necesita ayuda me muestro colaborador. | | | | | |
| | Decisiones para el trabajo | 7. Me integro al trabajo para alcanzar una meta. | | | | | |
| | | 8. Al encontrarme en equipo puedo tomar decisiones. | | | | | |
| | | 9. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. | | | | | |
| | Liderazgo y compañerismo. | 10. Tomo decisiones para mi trabajo sin ser influenciado. | | | | | |
| | | 11. Puedo decidir de manera adecuada en bienestar de mi equipo. | | | | | |
| | | 12. Puedo respetar las decisiones de los demás. | | | | | |
| 13. Asumo las consecuencias de mis decisiones. | | | | | | | |
| Habilidades interpersonales | Capacidad de comprender a los demás. | 14. Puedo comprender cómo se siente el público que atiendo. | | | | | |
| | Gestión de emociones. | 15. En situaciones de incomodidad puedo mantener la calma. | | | | | |
| | | 16. Me descontrolo al sentirme mal. | | | | | |
| | | 17. Me siento incómodo cuando no cumplo con mis labores. | | | | | |
| | Amabilidad con los demás. | 18. Puedo guiar a los demás cuando necesitan ayuda. | | | | | |
| Habilidades de comunicación | Diálogos | 19. Puedo ser amable con los demás. | | | | | |
| | | 20. Se me es fácil hablar con los demás. | | | | | |
| | Comunicación escrita. | 21. Puedo expresarme cuando no coincido con algo. | | | | | |
| Habilidades de ética laboral | Moral y valores ante su ambiente. | 22. Puedo mantener diálogos de manera escrita. | | | | | |
| | | 23. Cuando ocurre algo malo puedo comunicarlo. | | | | | |
| | Confianza y lealtad. | 24. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. | | | | | |
| | | 25. Reservo la información que se comparte en la institución. | | | | | |
| | Responsabilidad por sus funciones | 26. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. | | | | | |
| | | 27. Me siento orgulloso de la institución donde laboro. | | | | | |
| | | 28. Sé que soy parte importante para el cumplimiento de los objetivos. | | | | | |

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de las variables
HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Técnicas/ Instrumentos | Escala de medición. |
|---------------------|---|--|---|---|---|--|
| Habilidades blandas | Destrezas particulares que han desarrollado los servidores municipales que vinculan con su medio de manera ídica en las distintas áreas de su vida, además de conseguir acomodarse a las circunstancias y cambios que se pueden presentar en el ambiente acelerando así a una adecuada forma de relación con las personas que interaccionan (Haselberger et al., 2012). | Cualidades de los servidores municipales que vinculan con su medio inmediato y que utiliza para poder llevar armonía las demás personas. | Habilidades de adaptación | Capacidad de acomodo Resistencia a las dificultades Colaboración en el trabajo. Decisiones para el trabajo. Liderazgo y compañerismo Capacidad de comprender a los demás. Gestión de emociones Amabilidad con los demás Dilabgos. Comunicación escrita. Moral y valores ante su ambiente Confianza y lealtad. Responsabilidad por sus funciones | Técnica: El Censo. Instrumento: El cuestionario. | Linkert. 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre |
| Calidad de servicio | Brindar una labor con eficiencia, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y satisfaciendo las funciones asignadas, con respeto, siguiendo el conjunto de acciones correspondientes para llegar al objetivo (Cuatrecasas, 2017). | Conjunto de acciones que realiza el servidor municipal de la provincia de Ferreñafe para cumplir sus funciones, satisfaciendo tanto la meta asignada, como el respeto, siguiendo el conjunto de acciones correspondientes para llegar al objetivo (Cuatrecasas, 2017). | Eficiencia. Eficacia. Accesibilidad al servicio. Aceptabilidad de la atención. | Cumplimiento de metas Resultados Uso de recursos. Tiempo de ejecución. Capacidad de alcance del servicio. Frecuencia de atención. Visión de beneficios del servicio. Relevancia brindada al servicio. | Técnica: El Censo. Instrumento: El cuestionario. | Linkert. 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre |

TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

| VARIABLE | DIMENSION | INDICADOR | TEMAS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--|--|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------|----|---|--|--|
| | | | | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION | | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM | | RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (V/R) | | RECOMENDACIONES | | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | |
| Habilidades blandas | Habilidades de adaptación | Capacidad de acomodo | 6. Se me es fácil acomodarme a nuevas metas. 7. Se me hace más abrumador a mi propio grupo de trabajo. 8. Aprendo de forma rápida los conocimientos impartidos por la organización. 9. Puedo afrontar diferentes actividades al mismo tiempo. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | |
| | | Resistencia a las dificultades | 10. Puedo lidiar con mis responsabilidades a pesar de otras actividades. 11. Puedo lidiar con los cambios de prioridades. 12. Me siento frustrado cuando tengo que cambiar de planes. 13. Me siento frustrado cuando tengo que cambiar de planes. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| | Habilidades de gestión | Colaboración en el trabajo | 14. Me siento frustrado cuando tengo que colaborar. 15. Me siento frustrado cuando tengo que colaborar. 16. Me siento frustrado cuando tengo que colaborar. 17. Me siento frustrado cuando tengo que colaborar. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| | | Decisiones para el trabajo | 18. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. 19. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. 20. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. 21. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| | Habilidades de comunicación | Liderazgo y compañerismo | 22. Puedo dirigir de manera adecuada en momentos de mi cargo. 23. Puedo dirigir de manera adecuada en momentos de mi cargo. 24. Puedo dirigir de manera adecuada en momentos de mi cargo. 25. Puedo dirigir de manera adecuada en momentos de mi cargo. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| | | Capacidad de comprender a los demás | 26. Puedo comprender cómo se sienten los demás. 27. Puedo comprender cómo se sienten los demás. 28. Puedo comprender cómo se sienten los demás. 29. Puedo comprender cómo se sienten los demás. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| | | Gestión de emociones | 30. Me descomento al sentirme mal. 31. Me siento incomodo cuando no cumplo con mis labores. 32. Me siento incomodo cuando no cumplo con mis labores. 33. Me siento incomodo cuando no cumplo con mis labores. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| | | Amabilidad con los demás | 34. Puedo ser amable con los demás. 35. Puedo ser amable con los demás. 36. Puedo ser amable con los demás. 37. Puedo ser amable con los demás. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| | | Dilemas | 38. Se me es fácil hablar con los demás. 39. Se me es fácil hablar con los demás. 40. Se me es fácil hablar con los demás. 41. Se me es fácil hablar con los demás. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| | | Comunicación escrita | 42. Puedo expresar cuando me comunico con algo. 43. Puedo expresar cuando me comunico con algo. 44. Puedo expresar cuando me comunico con algo. 45. Puedo expresar cuando me comunico con algo. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | |
| Habilidades de toma de decisiones | Metas y valores ante su ambiente | 46. Puedo seguir algo más allá de lo que me piden. 47. Puedo seguir algo más allá de lo que me piden. 48. Puedo seguir algo más allá de lo que me piden. 49. Puedo seguir algo más allá de lo que me piden. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | |
| | Confianza y lealtad | 50. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. 51. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. 52. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. 53. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | |
| | Responsabilidad por sus funciones | 54. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. 55. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. 56. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. 57. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | |
| | Actitud positiva | 58. Me siento frustrado cuando tengo que colaborar. 59. Me siento frustrado cuando tengo que colaborar. 60. Me siento frustrado cuando tengo que colaborar. 61. Me siento frustrado cuando tengo que colaborar. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir las habilidades blandas en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

3. TESISTA:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021.



Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021

Señor
MBA Ingrid Vanessa Vásquez Rojas
Ciudad -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____
Bch. Bertilda Rimarachin Rivera



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir las habilidades blandas en trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. Autor original:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera

3. Objetivo:

Recoger información y analizar habilidades blandas en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 28 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 80 trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir las habilidades blandas en trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñate.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

| Variable (s) | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|-----------------------------------|----------------------------------|---|-------|
| Variable 1 Habilidades blandas | 1. Habilidades de gestión. | 1. Colaboración en el trabajo. | 2 |
| | | 2. Decisiones para el trabajo. | 2 |
| | | 3. Liderazgo y compañerismo. | 4 |
| | 2. Habilidades interpersonales | 4. Capacidad de comprender a los demás. | 1 |
| | | 5. Gestión de emociones. | 3 |
| | | 6. Amabilidad con los demás. | 2 |
| | 3. Habilidades de comunicación. | 7. Diálogos. | 2 |
| | | 8. Comunicación escrita. | 1 |
| | | 9. Moral y valores ante su ambiente. | 1 |
| | 4. Habilidades de ética laboral. | 10. Confianza y lealtad. | 2 |
| | | 11. Responsabilidad por sus funciones. | 3 |
| | 5. Habilidades de adaptación. | 12. Capacidad de acomodo. | 3 |
| | | 13. Resistencia a dificultades. | 2 |

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO DE HABILIDADES BLANDAS PARA TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE.
Autor: Bertilda Rimarachín Rivera

A continuación se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas áreas, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|--|--------------------------------------|--|----------------------|----------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| | | | NUNCA (1) | CASI NUNCA (2) | A VECES (3) | CASI SIEMPRE (4) | SIEMPRE (5) |
| Habilidades de adaptación | Capacidad de acomodo | 1. Se me es fácil moldearme a nuevas metas. | | | | | |
| | | 2. Se me hace fácil integrarme a un nuevo grupo de trabajo. | | | | | |
| | | 3. Aprendo de forma rápida los conocimientos impartidos por la organización. | | | | | |
| | Resistencia a las dificultades | 4. Puedo ejecutar diversas actividades al mismo tiempo. | | | | | |
| | | 5. Puedo continuar con mis actividades a pesar del estrés | | | | | |
| Habilidades de gestión. | Colaboración en el trabajo. | 6. Cuando un compañero necesita ayuda me muestro colaborador. | | | | | |
| | Decisiones para el trabajo | 7. Me integro al trabajo para alcanzar una meta. | | | | | |
| | | 8. Al encontrarme en equipo puedo tomar decisiones. | | | | | |
| | | 9. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. | | | | | |
| | Liderazgo y compañerismo. | 10. Tomo decisiones para mi trabajo sin ser influenciado. | | | | | |
| | | 11. Puedo decidir de manera adecuada en bienestar de mi equipo. | | | | | |
| | | 12. Puedo respetar las decisiones de los demás. | | | | | |
| 13. Asumo las consecuencias de mis decisiones. | | | | | | | |
| Habilidades interpersonales | Capacidad de comprender a los demás. | 14. Puedo comprender cómo se siente el público que atiendo. | | | | | |
| | Gestión de emociones. | 15. En situaciones de incomodidad puedo mantener la calma. | | | | | |
| | | 16. Me descontrolo al sentirme mal. | | | | | |
| | | 17. Me siento incómodo cuando no cumplo con mis labores. | | | | | |
| | Amabilidad con los demás. | 18. Puedo guiar a los demás cuando necesitan ayuda. | | | | | |
| Habilidades de comunicación | Diálogos | 19. Puedo ser amable con los demás. | | | | | |
| | | 20. Se me es fácil hablar con los demás. | | | | | |
| | Comunicación escrita. | 21. Puedo expresarme cuando no coincido con algo. | | | | | |
| Habilidades de ética laboral | Moral y valores ante su ambiente. | 22. Puedo mantener diálogos de manera escrita. | | | | | |
| | | 23. Cuando ocurre algo malo puedo comunicarlo. | | | | | |
| | Confianza y lealtad. | 24. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. | | | | | |
| | | 25. Reservo la información que se comparte en la institución. | | | | | |
| | Responsabilidad por sus funciones | 26. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. | | | | | |
| | | 27. Me siento orgulloso de la institución donde laboro. | | | | | |
| | | 28. Sé que soy parte importante para el cumplimiento de los objetivos. | | | | | |

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de las variables

HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFA

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Técnicas/ Instrumentos | Escala de medición. |
|---------------------|---|---|---|--|---|--|
| Habilidades blandas | Destrezas particulares que han desarrollado las personas, las cuales permiten desempeñarse de manera ideal en las distintas áreas de su vida, además de conseguir acomodarse las circunstancias y cambios que se puedan presentar en el ambiente accediendo así a una adecuada forma de relación con las personas que interaccionan (Haselberger et. al. 2012). | Cualidades de los servidores municipales que vincúlase con su medio inmediato y que utiliza para poder llevar armonía las demás personas. | Habilidades de adaptación Habilidades de gestión. Habilidades interpersonales. Habilidades de comunicación. Habilidades de ética laboral. | Capacidad de acomodo Resistencia a las dificultades Colaboración en el trabajo. Decisiones para el trabajo. Liderazgo y compañerismo Capacidad de comprender a los demás. Gestión de emociones. Amabilidad con los demás Diálogos. Comunicación escrita. Moral y valores ante su ambiente Confianza y lealtad. Responsabilidad por sus funciones | Técnica: El Censo. Instrumento: El cuestionario. | Linkert. 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre |
| Calidad de servicio | Brindar una labor con eficiencia, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y satisfaciendo las funciones asignadas, con responsabilidad y respeto, siguiendo el conjunto de acciones correspondientes para llegar al objetivo (Cuatrecasas, 2017). | Conjunto de acciones que realiza el servidor municipal de la provincia de Ferreñafa para cumplir sus funciones, satisfaciendo tanto la meta asignada. | Efectividad. Eficiencia. Accesibilidad al servicio. Aceptabilidad de la atención. | Cumplimiento de metas Resultados Uso de recursos. Tiempo de ejecución. Capacidad de alcance del servicio. Frecuencia de atención. Visión de beneficios del servicio. Relevancia brindada al servicio. | Técnica: El Censo. Instrumento: El cuestionario. | Linkert. 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

| VARIABLE | DIMENSION | INDICADOR | TEMAS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/o RECOMENDACIONES | |
|-----------------------------------|--|---|--|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---|----|---|----|-----------------------------------|--|
| | | | | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION | | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM | | RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto) | | RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto) | | RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto) | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Habilidades blandas | Habilidades de adaptación | Capacidad de acomodo | 1. Se me es fácil moldearme a nuevas metas. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | | 2. Se me hace fácil integrarme a un nuevo grupo de trabajo. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Resistencia a las dificultades | 3. Aprendizaje de forma rápida los conocimientos impartidos por la organización. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 4. Puedo ejecutar diversas actividades al mismo tiempo. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Colaboración en el trabajo. | 5. Puedo continuar con mis actividades a pesar del estrés. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 6. Cuando un compañero necesita ayuda me muestro colaborador. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Decisiones para el trabajo | 7. Me integro al trabajo para alcanzar una meta. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 8. Al encontrarme en equipo puedo tomar decisiones. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Liderazgo y compañerismo. | 9. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 10. Tomo decisiones para mi trabajo sin ser influenciado. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| Habilidades interpersonales | Capacidad de comprender a los demás. | 11. Puedo decidir de manera adecuada en bienestar de mi equipo. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | 12. Puedo respetar las decisiones de los demás. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | Gestión de emociones. | 13. Assumo las consecuencias de mis decisiones. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | 14. Puedo comprender cómo se siente el público que atiendo. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | Amabilidad con los demás. | 15. En situaciones de incomodidad puedo mantener la calma. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | 16. Me siento incómodo cuando no cumulo con mis labores. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | Dilógicos | 17. Me siento guiar a los demás cuando necesitan ayuda. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | 18. Puedo guiar a los demás cuando necesitan ayuda. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| Comunicación escrita. | 19. Puedo ser amable con los demás. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | 20. Se me es fácil hablar con los demás. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| Moral y valores ante su ambiente. | 21. Puedo expresarme cuando no concuerdo con algo. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | 22. Puedo mantener diálogos de manera escrita. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| Confianza y lealtad. | 23. Cuando ocurre algo malo puedo comunicarlo. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | 24. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| Responsabilidad por sus funciones | 25. Reservo la información que se comparte en la institución. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | 26. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| Habilidades de gestión | 27. Me siento orgulloso de la institución donde laboro. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | 28. Sé que soy parte importante para el cumplimiento de los objetivos. | X | | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |

Grado y Nombre del Experto: MBA Ingrid Vanessa Vásquez Rojas

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir las habilidades blandas en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

3. TESISTA:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO




DR. INGRID VANESSA VÁSQUEZ ROJAS
MBA en Administración de Negocios - INE

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021.

MBA. Ingrid Vanessa Vásquez Rojas

EXPERTO

Instrumento 2: Calidad de Servicio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021

Señor
Mg. Marco Bravo Saucedo
Ciudad -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____
Bch. Bertilda Rimarachin Rivera



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. Autor original:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 80 trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

5. Nombre del instrumento:

Questionario para medir la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

| Variable (s) | Dimensiones | Indicadores | Items |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------|-------|
| Calidad de servicio. | 1. Efectividad. | 1. Cumplimiento de metas. | 3 |
| | 2. Eficiencia. | 2. Manejo de recursos. | 2 |
| | | 3. Tiempo de entrega. | 2 |
| | | 4. Facilidad de acceso al servicio. | 2 |
| | 3. Accesibilidad al servicio. | 5. Flexibilidad del servicio. | 2 |
| | | 6. Percepción del servicio. | 2 |
| | 4. Aceptabilidad del servicio. | 10. Importancia del servicio. | 2 |



Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE FERREÑAFE.

Autor: Bertilda Rimarachín Rivera

A continuación se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas áreas, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|---|---------------------------------|--|----------------------|----------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| | | | NUNCA (1) | CASI NUNCA (2) | A VECES (3) | CASI SIEMPRE (4) | SIEMPRE (5) |
| Efectividad | Cumplimiento de meta. | 1. Considero que cumplo con todas las actividades que me designan como trabajador. | | | | | |
| | | 2. Cuando brindo un servicio a un usuario, logro atender con el servicio completo. | | | | | |
| | | 3. Cumplo las metas propuestas en el servicio que brindo. | | | | | |
| Eficiencia | Manejo de recursos | 4. Considero que tengo las competencias requeridas para ejercer mis funciones. | | | | | |
| | | 5. Uso los recursos adecuados para atender al público. | | | | | |
| | Tiempo de entrega | 6. Cuando brindo un servicio uso el tiempo establecido, sin sobrepasarme. | | | | | |
| | | 7. Cumplo todas las actividades en el tiempo establecido. | | | | | |
| Accesibilidad al servicio. | Facilidad de acceso al servicio | 8. Considero que cualquier usuario puede tener acceso a los servicios de la municipalidad. | | | | | |
| | | 9. Pienso que si se dan a conocer los canales de acceso a los servicios de la municipalidad | | | | | |
| | Flexibilidad del servicio | 10. Desde mis funciones he aperturado estrategias y herramientas para el acceso de usuarios a los servicios. | | | | | |
| | | 11. He adaptado la atención de los servicios según las necesidades del público. | | | | | |
| Aceptación de la atención del servicio. | Percepción del servicio | 12. El servicio que brindo como administrativo es de calidad. | | | | | |
| | | 13. Existen funciones que necesito fortalecer para brindar mejor atención. | | | | | |
| | Importancia del servicio | 14. Califico como importante los servicios que brindamos en la municipalidad. | | | | | |
| | | 15. Mis funciones son importantes para el funcionamiento de la municipalidad. | | | | | |

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de las variables

HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Técnica/ instrumento | Escala de medición |
|---------------------|---|--|---|--|---|--|
| Habilidades blandas | Destrezas particulares que han desarrollado las personas, las cuales permiten desempeñarse de manera ideal en las distintas áreas de su vida, además de conseguir acomodarse a las circunstancias y cambios que se puedan presentar en el ambiente accediendo así a una adecuada forma de relación con las personas que interactúan (Haselberger et. al. 2012). | Cualidades de los servidores municipales que vinculan con su medio de poder llevar armonia las demás personas. | Habilidades de adaptación Habilidades de gestión. Habilidades interpersonales. Habilidades de comunicación. Habilidades de ética laboral. | Capacidad de acomodo Resistencia a las dificultades - Colaboración en el trabajo. Decisiones para el trabajo. Liderazgo y compañerismo - Capacidad de comprender a los demás. - Gestión de emociones. - Amabilidad con los demás - Diálogos. - Comunicación escrita. - Moral y valores ante su ambiente. - Confianza y lealtad. - Responsabilidad por sus funciones. | Técnica: el censo Instrumento: El cuestionario | Escala de linkert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre Siempre |
| Calidad de servicio | Brindar una labor con eficiencia, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y satisfaciendo las funciones asignadas, con responsabilidad y respeto, siguiendo el conjunto de acciones correspondientes para llegar al objetivo (Cuatrecasas, 2017). | Conjunto de acciones que realiza el servidor municipal de la provincia de Ferreñafe para cumplir su funciones, satisfaciendo tanto la meta asignada. | Efectividad. Eficiencia. Accesibilidad al servicio. Aceptabilidad de la atención. | Cumplimiento de metas Uso de recursos. Tiempo de ejecución. Capacidad de alcance del servicio. Frecuencia de atención. - Visión de beneficios del servicio. - Relevancia brindada al servicio. | Técnica: el censo Instrumento: El cuestionario | Escala de linkert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre Siempre |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ITEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | | | | |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------------|--|---|----|----|----|--|----|----|----|---------------------------------------|----|----|----|-----------------------------------|---|--|--|--|
| | | | | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | | | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM | | | | | RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto) | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | | | |
| Calidad de Servicio | Eficacia | Cumplimiento de meta. | 1. Considero que cumplo con todas las actividades que me designan como trabajador. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 2. Cuando brindo un servicio a un usuario, logro atender con el servicio completo. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | Eficiencia | Manejo de recursos | 3. Cumplo las metas propuestas en el servicio que brindo. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 4. Considero que tengo las competencias requeridas para ejercer mis funciones. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 5. Uso los recursos adecuados para atender al público. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | Accesibilidad al servicio | Facilidad de acceso al servicio | 6. Cuando brindo un servicio uso el tiempo establecido, sin sobrepasarme. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 7. Cumplo todas las actividades en el tiempo establecido. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| Aceptación del servicio | Percepción del servicio | Flexibilidad del servicio | 8. Considero que cualquier usuario puede tener acceso a los servicios de la municipalidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 9. Pienso que si se dan a conocer los canales de acceso a los servicios de municipalidad | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 10. Desde mis funciones he aperturado estrategias y herramientas para el acceso de usuarios a los servicios. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| Aceptación del servicio | Importancia del servicio | Percepción del servicio | 11. He adaptado la atención de los servicios según las necesidades del público. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 12. El servicio que brindo como administrativo es de calidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 13. Existen funciones que necesito fortalecer para brindar mejor atención. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 14. Califico como importante los servicios que brindamos en la municipalidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 15. Mis funciones son importantes para el funcionamiento de la municipalidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |

Grado y Nombre del Experto: Mg. Marco Bravo Saucedo

Firma del experto
EXPERTO EVALUADOR

Mg. Marco A. Bravo Saucedo
Administrador - TECNICO
C.I.A.C.-1985 C.O.S.O.R.-1981



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

3. TESISTA:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

hiclayo, 27 de Mayo de 2021.



Mg. Marco A. Bravo Saucedo
ADMINISTRADOR - ESTADÍSTICO
CLAD-2189 COES06-04

Mg. Marco Bravo Saucedo

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021

Señor

Dr. Arturo Camacho Montenegro.

Ciudad -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Bch. Bertilda Rimarachin Rivera



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. Autor original:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 80 trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

| Variable (s) | Dimensiones | Indicadores | Items |
|-----------------------------|---------------------------------------|--|-------|
| | 1. <i>Efectividad.</i> | 1. <i>Cumplimiento de metas.</i> | 3 |
| | 2. <i>Eficiencia.</i> | 2. <i>Manejo de recursos.</i> | 2 |
| | | 3. <i>Tiempo de entrega.</i> | 2 |
| <i>Calidad de servicio.</i> | 3. <i>Accesibilidad al servicio.</i> | 4. <i>Facilidad de acceso al servicio.</i> | 2 |
| | | 5. <i>Flexibilidad del servicio.</i> | 2 |
| | 4. <i>Aceptabilidad del servicio.</i> | 6. <i>Percepción del servicio.</i> | 2 |
| | | 10. <i>Importancia del servicio.</i> | 2 |

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE FERREÑAFE.
Autor: Bertilda Rimarachin Rivera

A continuación se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas áreas, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|---|---------------------------------|--|----------------------|----------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| | | | NUNCA (1) | CASI NUNCA (2) | A VECES (3) | CASI SIEMPRE (4) | SIEMPRE (5) |
| Efectividad | Cumplimiento de meta. | 1. Considero que cumplo con todas las actividades que me designan como trabajador. | | | | | |
| | | 2. Cuando brindo un servicio a un usuario, logro atender con el servicio completo. | | | | | |
| | | 3. Cumplo las metas propuestas en el servicio que brindo. | | | | | |
| Eficiencia | Manejo de recursos | 4. Considero que tengo las competencias requeridas para ejercer mis funciones. | | | | | |
| | | 5. Uso los recursos adecuados para atender al público. | | | | | |
| | Tiempo de entrega | 6. Cuando brindo un servicio uso el tiempo establecido, sin sobrepasarme. | | | | | |
| | | 7. Cumplo todas las actividades en el tiempo establecido. | | | | | |
| Accesibilidad al servicio. | Facilidad de acceso al servicio | 8. Considero que cualquier usuario puede tener acceso a los servicios de la municipalidad. | | | | | |
| | | 9. Pienso que si se dan a conocer los canales de acceso a los servicios de la municipalidad | | | | | |
| | Flexibilidad del servicio | 10. Desde mis funciones he aperturado estrategias y herramientas para el acceso de usuarios a los servicios. | | | | | |
| | | 11. He adaptado la atención de los servicios según las necesidades del público. | | | | | |
| Aceptación de la atención del servicio. | Percepción del servicio | 12. El servicio que brindo como administrativo es de calidad. | | | | | |
| | | 13. Existen funciones que necesito fortalecer para brindar mejor atención. | | | | | |
| | Importancia del servicio | 14. Califico como importante los servicios que brindamos en la municipalidad. | | | | | |
| | | 15. Mis funciones son importantes para el funcionamiento de la municipalidad. | | | | | |

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de las variables

HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Técnica/ instrumento | Escala de medición |
|---------------------|--|--|---|--|---|--|
| Habilidades blandas | Destrezas particulares que han desarrollado las personas, las cuales permiten desempeñarse de manera ideal en las distintas áreas de su vida, además de conseguir acomodarse a las circunstancias y cambios que se puedan presentar en el ambiente accediendo así a una adecuada forma de relación con las personas que interactúan (Hasselberger et. al. 2012). | Cualidades de los servidores municipales que se utiliza para poder vincularse con su medio inmediato y que utiliza para poder llevar armonía las demás personas. | Habilidades de adaptación Habilidades de gestión. Habilidades interpersonales. Habilidades de comunicación. Habilidades de ética laboral. | Capacidad de acomodo Resistencia a las dificultades Colaboración en el trabajo. Decisiones para el trabajo. Liderazgo y compañerismo - Capacidad de comprender a los demás. - Gestión de emociones. - Amabilidad con los demás - Diálogos. - Comunicación escrita. - Moral y valores ante su ambiente. - Confianza y lealtad. - Responsabilidad por sus funciones. | Técnica: el censo Instrumento: El cuestionario | Escala de linkert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre Siempre |
| Calidad de servicio | Brindar una labor con eficiencia, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y satisfaciendo las funciones asignadas, con responsabilidad y respeto, siguiendo el conjunto de acciones correspondientes para llegar al objetivo (Cuatrecasas, 2017). | Conjunto de acciones que realiza el servidor municipal de la provincia de Ferreñafe para cumplir sus funciones, satisfaciendo tanto la meta asignada. | Efectividad. Eficiencia. Accesibilidad al servicio. Aceptabilidad de la atención. | Cumplimiento de metas Uso de recursos. Tiempo de ejecución. Capacidad de alcance del servicio. Frecuencia de atención. Visión de beneficios del servicio. Relevancia brindada al servicio. | Técnica: el censo Instrumento: El cuestionario | Escala de linkert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre Siempre |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERRENAFE

| VARIABLE | DIMENSION | INDICADOR | ITEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | | | | |
|---------------------|----------------------------|---------------------------------|--|---|----|----|----|--|----|----|----|---------------------------------------|----|----|----|-----------------------------------|---|--|--|--|
| | | | | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION | | | | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR | | | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM | | | | | RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto) | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | | | |
| Calidad de Servicio | Eficacia | Cumplimiento de meta. | 1. Considero que cumplo con todas las actividades que me designa como trabajador. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 2. Cuando brindó un servicio a un usuario, logro atender con el servicio completo. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 3. Cumplo las metas propuestas en el servicio que brindo. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | Eficiencia | Manejo de recursos | 4. Considero que tengo las competencias requeridas para ejercer mis funciones. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 5. Uso los recursos adecuados para atender al público. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 6. Cuando brindó un servicio uso el tiempo establecido, sin sobrepasarme. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | Accesibilidad al servicio | Facilidad de acceso al servicio | 7. Cumplo todas las actividades en el tiempo establecido. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 8. Considero que cualquier usuario puede tener acceso a los servicios de la municipalidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 9. Pienso que si se dan a conocer los canales de acceso a los servicios de la municipalidad | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | Accesibilidad del servicio | Flexibilidad del servicio | 10. Desde mis funciones he aperturado estrategias y herramientas para el acceso de usuarios a los servicios. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 11. He adaptado la atención de los servicios según las necesidades del público. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 12. El servicio que brindo como administrativo es de calidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | Accesibilidad del servicio | Percepción del servicio | 13. Existen funciones que necesito fortalecer para brindar mejor atención. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 14. Califico como importante los servicios que brindamos en la municipalidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| | | | 15. Mis funciones son importantes para el funcionamiento de la municipalidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho

Firma del experto : 
EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

3. TESISTA:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021.

Dr: Luis Arturo Montenegro Camacho

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021

Señor
MBA. Ingrid Vanessa Vásquez Rojas.
Ciudad -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Bch. Bertilda Rimarachin Rivera



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. Autor original:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 80 trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario para medir la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

| Variable (s) | Dimensiones | Indicadores | Ítems | |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---|
| Calidad de servicio. | 1. Efectividad. | 1. Cumplimiento de metas. | 3 | |
| | | 2. Eficiencia. | 2. Manejo de recursos. | 2 |
| | | | 3. Tiempo de entrega. | 2 |
| | 3. Accesibilidad al servicio. | | 4. Facilidad de acceso al servicio. | 2 |
| | | 5. Flexibilidad del servicio. | 2 | |
| | 4. Aceptabilidad del servicio. | 6. Percepción del servicio. | 2 | |
| | | 10. Importancia del servicio. | 2 | |

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE FERREÑAFE.
Autor: Bertilda Rimarachín Rivera

A continuación se presentan una serie de enunciados, divididos en diversas áreas, la intención es conocer más sobre tus habilidades internas.

Marca con un aspa (x) en la opción que más se acerque a tu forma de pensar. Recuerda que no existen respuestas buenas o malas.

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | |
|---|---------------------------------|--|----------------------|----------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| | | | NUNCA (1) | CASI NUNCA (2) | A VECES (3) | CASI SIEMPRE (4) | SIEMPRE (5) |
| Efectividad | Cumplimiento de meta. | 1. Considero que cumplo con todas las actividades que me designan como trabajador. | | | | | |
| | | 2. Cuando brindo un servicio a un usuario, logro atender con el servicio completo. | | | | | |
| | | 3. Cumplo las metas propuestas en el servicio que brindo. | | | | | |
| Eficiencia | Manejo de recursos | 4. Considero que tengo las competencias requeridas para ejercer mis funciones. | | | | | |
| | | 5. Uso los recursos adecuados para atender al público. | | | | | |
| | Tiempo de entrega | 6. Cuando brindo un servicio uso el tiempo establecido, sin sobrepasarme. | | | | | |
| | | 7. Cumplo todas las actividades en el tiempo establecido. | | | | | |
| Accesibilidad al servicio. | Facilidad de acceso al servicio | 8. Considero que cualquier usuario puede tener acceso a los servicios de la municipalidad. | | | | | |
| | | 9. Pienso que si se dan a conocer los canales de acceso a los servicios de la municipalidad | | | | | |
| | Flexibilidad del servicio | 10. Desde mis funciones he aperturado estrategias y herramientas para el acceso de usuarios a los servicios. | | | | | |
| | | 11. He adaptado la atención de los servicios según las necesidades del público. | | | | | |
| Aceptación de la atención del servicio. | Percepción del servicio | 12. El servicio que brindo como administrativo es de calidad. | | | | | |
| | | 13. Existen funciones que necesito fortalecer para brindar mejor atención. | | | | | |
| | Importancia del servicio | 14. Califico como importante los servicios que brindamos en la municipalidad. | | | | | |
| | | 15. Mis funciones son importantes para el funcionamiento de la municipalidad. | | | | | |

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de las variables

HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Técnica/ instrumento | Escala de medición |
|---------------------|--|---|---|---|---|--|
| Habilidades blandas | Destrezas particulares que han desarrollado las personas, las cuales permiten desempeñarse de manera ideal en las distintas áreas de su vida, además de conseguir acomodarse las circunstancias y cambios que se puedan presentar en el ambiente accediendo así a una adecuada forma de relación con las persona que interaccionan (Haselberger et. al. 2012). | Cualidades de los servidores municipales que vincularse con su medio inmediato y que utiliza para poder llevar armonía las demás personas. | Habilidades de adaptación Habilidades de gestión. Habilidades interpersonales. Habilidades de comunicación. Habilidades de ética laboral. | Capacidad de acomodo Resistencia a las dificultades Colaboración en el trabajo. - Decisiones para el trabajo. Liderazgo y compañerismo - Capacidad de comprender a los demás - Gestión de emociones. - Amabilidad con los demás - Diálogos. - Comunicación escrita. - Moral y valores ante su ambiente. - Confianza y lealtad. - Responsabilidad por sus funciones. | Técnica: el censo Instrumento: El cuestionario | Escala de linkert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre Siempre |
| Calidad de servicio | Brindar una labor con eficiencia, cumpliendo con las expectativas de los usuarios y satisfaciendo las funciones asignadas, con responsabilidad y respeto, siguiendo el conjunto de acciones correspondientes para llegar al objetivo (Cuatrecasas, 2017). | Conjunto de acciones que realiza el servidor municipal de la provincia de Ferreñafe para cumplir sus funciones, satisfaciendo tanto la meta asignada. | Efectividad. Eficiencia. Accesibilidad al servicio. Aceptabilidad de la atención. | Cumplimiento de metas - Uso de recursos. - Tiempo de ejecución. - Capacidad de alcance del servicio. - Frecuencia de atención. - Visión de beneficios del servicio. - Relevancia brindada al servicio. | Técnica: el censo Instrumento: El cuestionario | Escala de linkert 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre Siempre |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ITEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|---------------------------|---------------------------------|--|--|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|----|----|--|--|-----------------------------------|
| | | | | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM | | RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto) | | | | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | |
| Calidad de Servicio | Eficiencia | Cumplimiento de meta. | 1. Considero que cumplo con todas las actividades que me designan como trabajador. | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 2. Cuando brindo un servicio a un usuario, logro atender con el servicio completo. | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 3. Cumplo las metas propuestas en el servicio que brindo. | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | Eficiencia | Manejo de recursos | 4. Considero que tengo las competencias requeridas para ejercer mis funciones. | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 5. Uso los recursos adecuados para atender al público. | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 6. Cuando brindo un servicio uso el tiempo establecido, sin sobrepasarme. | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 7. Cumplo todas las actividades en el tiempo establecido. | X | | X | | X | | X | | X | | | | |
| Accesibilidad al servicio | Facilidad de acceso al servicio | 8. Considero que cualquier usuario puede tener acceso a los servicios de la municipalidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | 9. Pienso que si se dan a conocer los canales de acceso a los servicios de municipalidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | 10. Desde mis funciones he aperturado estrategias y herramientas para el acceso de usuarios a los servicios. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| Aceptación del servicio | Percepción del servicio | 11. He adaptado la atención de los servicios según las necesidades del público. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | 12. El servicio que brindo como administrativo es de calidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | 13. Existen funciones que necesito fortalecer para brindar mejor atención. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | 14. Califico como importante los servicios que brindamos en la municipalidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | 15. Mis funciones son importantes para el funcionamiento de la municipalidad. | X | | X | | X | | X | | X | | | | | |

Grado y Nombre del Experto: MBA. Ingrid Vanessa Vásquez Rojas

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

CP. INGRID VANESSA VÁSQUEZ ROJAS
Ingeniera en Administración de Negocios - INE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe.

3. TESISISTA:

Bch. Bertilda Rimarachín Rivera.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021.

CPC INGRID VANESSA VÁSQUEZ ROJAS
Maestría en Administración de Negocios - MEd

MBA. Ingrid Vanessa Vásquez Rojas

EXPERTO

Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos elaborados en la presente investigación fueron sometidos a este proceso con la finalidad de probar la fiabilidad de los mismos y poder ejecutar el estudio.

La herramienta empleado para determinar la confiabilidad de los instrumentos a) Cuestionario para medir habilidades blandas y b) Cuestionario para medir calidad de servicio en trabajadores de la Municipalidad de Ferreñafe fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se señala que para ser considerado como confiable este coeficiente debe ubicarse entre $0.7 \leq r \leq 1$.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR HABILIDADES BLANDAS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

Análisis del Alfa de Cronbach.

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Estadísticos de Confiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,942 | ,940 | 28 |

El Cuestionario elaborado por la investigadora para evaluar Habilidades blandas en los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe obtuvo un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.942 y de 0.940 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Cuestionario “Habilidades blandas” Completo

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| 1. Se me es fácil moldearme a nuevas metas.. | 85,77 | 433,633 | ,650 | ,939 |
| 2. Se me hace fácil integrarme a un nuevo grupo de trabajo. | 85,80 | 433,545 | ,690 | ,938 |
| 3. Aprendo de forma rápida los conocimientos impartidos por la organización. | 85,90 | 434,783 | ,572 | ,940 |
| 4. Puedo ejecutar diversas actividades al mismo tiempo. | 85,90 | 433,955 | ,686 | ,938 |
| 5. Puedo continuar con mis actividades a pesar del estrés. | 86,00 | 440,759 | ,555 | ,940 |
| 6. Cuando un compañero necesita ayuda me muestro colaborador. | 85,80 | 430,993 | ,663 | ,939 |
| 7. Me integro al trabajo para alcanzar una meta. | 85,83 | 454,626 | ,392 | ,941 |
| 8. Al encontrarme en equipo puedo tomar decisiones. | 85,30 | 437,803 | ,592 | ,939 |
| 9. Puedo solucionar problemas tomando decisiones oportunas. | 85,83 | 428,626 | ,712 | ,938 |
| 10. Tomo decisiones para mi trabajo sin ser influenciado. | 85,50 | 450,328 | ,411 | ,941 |
| 11. Puedo decidir adecuadas soluciones en bienestar de mi equipo. | 85,67 | 437,057 | ,631 | ,939 |
| 12. Puedo respetar las decisiones de los demás. | 85,70 | 427,803 | ,708 | ,938 |
| 13. Asumo las consecuencias de mis decisiones. | 85,97 | 418,102 | ,829 | ,936 |
| 14. Puedo comprender cómo se siente el público que atiendo. | 85,73 | 446,892 | ,511 | ,940 |
| 15. Me molesto con facilidad. | 86,03 | 436,792 | ,561 | ,940 |
| 16. Me descontrolo al sentirme mal. | 85,77 | 440,392 | ,575 | ,940 |
| 17. Me siento incómodo cuando no cumplo con mis labores. | 85,80 | 450,717 | ,366 | ,942 |
| 18. Puedo guiar a los demás cuando necesitan ayuda. | 85,77 | 436,254 | ,614 | ,939 |
| 19. Puedo ser amable con los demás. | 85,80 | 448,510 | ,424 | ,941 |
| 20. Puedo guiar a los demás cuando necesiten mi ayuda | 85,63 | 431,895 | ,699 | ,938 |
| 21. Al momento de atender al público me siento bien. | 85,77 | 439,289 | ,568 | ,940 |
| 22. Puedo mantener diálogos de manera escrita. | 85,50 | 453,914 | ,371 | ,942 |
| 23. Soy honesto en todas las actividades que realizo. | 85,70 | 453,183 | ,316 | ,942 |
| 24. Me uno a las metas de los jefes rápidamente. | 85,80 | 438,717 | ,600 | ,939 |
| 25. Reservo la información que se comparte en la institución. | 85,50 | 425,638 | ,763 | ,937 |
| 26. Me esfuerzo para cumplir las metas propuestas. | 85,77 | 435,840 | ,569 | ,940 |
| 27. Me siento orgulloso de la institución donde laboro. | 85,67 | 436,368 | ,614 | ,939 |
| 28. Sé que soy parte importante para el cumplimiento de los objetivos. | 86,00 | 432,138 | ,626 | ,939 |

Según como se observa en la tabla anterior y el valor del alfa de 0.942, se ha hallado algo poco común y que habla muy bien de la homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global, no existiendo un cambio notorio en el coeficiente general al eliminar algún reactivo.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE FERREÑAFE.

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,952 | ,952 | 15 |

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por la investigadora para evaluar calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.95 y de 0.95 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Cuestionario “Calidad de servicio” Completo

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| <i>1. Considero que se cumplen con todas las actividades que nos designan como trabajadores.</i> | 37,40 | 205,834 | ,698 | ,949 |
| <i>2. Cuando brindo un servicio a un usuario, logro brindar el servicio completo.</i> | 37,07 | 194,340 | ,851 | ,946 |
| <i>3. Cumpro las metas propuestas en el servicio que brindo.</i> | 37,03 | 203,964 | ,684 | ,950 |
| <i>4. Considero que tengo las competencias requeridas para ejercer mis funciones.</i> | 36,97 | 204,102 | ,706 | ,949 |
| <i>5. Uso los recursos adecuados para atender al público.</i> | 37,23 | 201,633 | ,804 | ,947 |
| <i>6. Cuando brindo un servicio uso el tiempo establecido, sin sobrepasarme.</i> | 37,37 | 200,240 | ,742 | ,948 |
| <i>7. Cumpro todas las actividades en el tiempo establecido.</i> | 37,17 | 200,764 | ,796 | ,947 |
| <i>8. Considero que cualquier usuario puede tener acceso a los servicios de la municipalidad.</i> | 37,13 | 206,326 | ,670 | ,950 |
| <i>9. Pienso que sí se dan a conocer los canales de acceso a los servicios de la municipalidad</i> | 36,80 | 199,269 | ,795 | ,947 |

| | | | | |
|--|-------|---------|------|------|
| 10. Desde mis funciones he aperturado estrategias y herramientas para acceso de usuarios a los servicios.. | 37,10 | 203,679 | ,772 | ,948 |
| 11. He adaptado la atención de los servicios según las necesidades del público. | 37,13 | 204,189 | ,716 | ,949 |
| 12. El servicio que brindo como administrador es de calidad. | 37,30 | 198,976 | ,707 | ,949 |
| 13. Existen funciones que necesito fortalecer para brindar una mejor atención | 37,43 | 205,633 | ,706 | ,949 |
| 14. Califico como importante los servicios que brindo en la municipalidad. | 37,03 | 208,102 | ,612 | ,951 |
| 15. Mis funciones son importantes para el funcionamiento de la municipalidad. | 37,03 | 201,620 | ,767 | ,948 |

Según como se observa en la tabla anterior y el valor del alfa de 0.952, se ha hallado algo poco común y que habla muy bien de la homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global, no existiendo un cambio notorio en el coeficiente general al eliminar algún reactivo.

Anexo 5: Constancia de autorización para aplicar instrumento.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ferreñafe, 12 de Julio del 2021

OFICIO N° 003-2021-MPF/UGRH

Señora:

**Dra. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO CHICLAYO
Chiclayo.-**

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACION

REF. : EXPEDIENTE 219896 - FECHA 17 DE JUNIO DEL 2021

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Usted, para saludarlo en nombre de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y por este intermedio hacerle conocer que con documento de la referencia solicita la autorización para desarrollo de investigación "HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFAE " para la alumna **BERTILDA RIMARACHIN RIVERA**; documento que ha sido **ACEPTADO** por nuestra Institución; por tanto le hago de conocimiento que la referida estudiante estará realizando su Proyecto de Investigación en esta Entidad .

Hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi sincera consideración y estima personal.

Atentamente,

c.c.: Archivo

