



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Las Habilidades Blandas De Los Trabajadores Y La Satisfacción De  
Los Usuarios En La Gerencia Regional De Transporte Y  
Comunicaciones La Libertad -2021 .

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA DE ADMINISTRACION**

**AUTOR(ES):**

Puerta Rojas, Claudia Esther (ORCID: 0000-0001-8538-8427)

Quiliche Carril, Susan Lizbeth (ORCID: 0000-0002-3448-1653)

**ASESOR(A):**

Mg. Paredes Alvarado, José Edmundo (ORCID: 0000-0002-9918-4801)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**TRUJILLO – PERÚ  
2021**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios, por iluminarnos y bendecirnos día a día, por su bendito amor que nos da, por ser nuestra guía en cada momento y brindarnos siempre sabiduría para tomar las mejores decisiones y lograr alcanzar una de nuestras metas.

A nuestros padres, ya que con su paciencia, esfuerzo y su amor nos han permitido llegar a cumplir el día de hoy un sueño más, y por su apoyo incondicional a cada una de nosotras, durante todo este proceso de nuestra carrera universitaria.

A nuestros docentes por brindarnos su dedicación y enseñanza para ser mejores personas, a nuestra casa de estudios por acogernos durante todos estos años y brindarnos las mejores oportunidades.

## AGRADECIMIENTO

Nuestra gratitud es para nuestro Dios, por ser nuestra guía durante todo este tiempo, por iluminarnos y ser guía de nuestro camino, brindándonos y protegiéndonos con su enorme amor, dándonos la fortaleza divina para poder culminar esta etapa de nuestra vida profesional.

Al Mg. José Edmundo Paredes Alvarado, por guiarnos en la elaboración de esta investigación, gracias a sus conocimientos, experiencia y sobre todo por la amistad ofrecida, por esas expresiones de apoyo que nos sirvió como impulso para la culminación de nuestro trabajo.

A la Mg. Gloria Inés Zapata Cabanillas, administradora de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, por habernos permitido realizar nuestro trabajo de investigación, y por habernos brindado su confianza, muchas gracias. Expresamos nuestro total agradecimiento de manera general a todos aquellos que nos ayudaron y colaboraron en el desarrollo de esta investigación.

## Índice del contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento... ..	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen... ..	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación... ..	11
3.2. Variables y operacionalización de variables .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. Aspectos administrativos .....	20
4.1 Recursos y presupuesto.....	20
4.2. Cronograma de ejecución.....	23
V. RESULTADOS .....	24
VI. DISCUSION... ..	29
VII. CONCLUSIONES .....	31
VIII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXO.....	37

## Índice de tablas

<b>Tabla 1: Prueba de normalidad... ..</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 2: Determinar la relación de dimensión trabajo en equipo y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021 .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 3: Determinar la relación de dimensión liderazgo y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021 .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 4: Determinar la relación de dimensión negociación y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad 2021.....</b>	<b>– 27</b>
<b>Tabla 5: Relación entre las habilidades Blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021 .....</b>	<b>28</b>

## RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación se habla acerca de las habilidades blandas y la satisfacción al usuario, donde las habilidades blandas son importantes para los trabajadores al igual que la satisfacción al usuario, se realizó esta investigación, con el objetivo de, determinar la relación entre las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021. En el marco metodológico, se estableció que la investigación es de tipo aplicada, el diseño de estudio es, no experimental, de corte transversal, y correlacional. La población está formada por los 75 trabajadores en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021, la muestra es la misma que la población, así mismo la técnica de investigación para la recolección de datos fue la encuesta, estuvo estructurado considerando las dimensiones de sus variables cuya validez se hizo mediante el juicio de expertos y la confiabilidad por el alfa de Cronbach. Posteriormente se realizó un análisis e interpretación de los resultados procediendo a utilizar el estadístico de prueba Rho de Spearman, haciendo uso del software SPSS.

Finalmente, se concluyó que existe una correlación positiva alta entre las habilidades blandas y la satisfacción de los usuario en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad 2021 (Rho de Spearman 0,840) y el nivel de significancia es de ( $p=0.023$ ) mayor al 5% de significancia estándar haciendo uso de la prueba de Spearman.

**Palabras Clave:** Habilidades Blandas, Satisfacción al Usuario

## ABSTRACT

The following research work talked about soft skills and user satisfaction, where soft skills are important for workers as well as user satisfaction, this research was carried out, with the aim of determining the relationship between the soft skills of workers and user satisfaction in the Regional Management of Transport and Communications La Libertad - 2021. In the methodological framework, it was established that the research is of an applied type, the study design is, not experimental, of court cross-sectional, and correlational. The population is formed by the 75 workers of the Regional Management of Transportation and Communications La Libertad - 2021, the sample is the same as the population, likewise the research technique for data collection was the survey, it was structured considering the dimensions of its variables whose validity was made through expert judgment and reliability by Cronbach's alpha. Subsequently, an analysis and interpretation of the results was carried out, proceeding to use the Spearman Rho test statistic, using the SPSS software.

Finally, it was concluded that there is a high positive correlation between soft skills and user satisfaction in the Regional Management of Transportation and Communications La Libertad 2021 (Spearman's Rho 0.840) and the level of significance is ( $p = 0.023$ ) higher at 5% standard significance using the Spearman test.

**Key Words:** Soft Skills, User Satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en las organizaciones se observa la carencia de habilidades blandas de muchos trabajadores y empleadores, los cuales no están bien capacitados para tener un puesto de trabajo. En las empresas falta invertir más sobre sus preparaciones personales de los trabajadores, así puedan fortalecer su rendimiento laboral. Es muy significativo que las organizaciones cuenten con un buen personal humano, que tengan la capacidad de adecuarse a los nuevos cambios y retos. Las empresas que buscan liderar y ser más competitivas, deben contar con personas que a pesar de tener distintos caracteres avanzan para lograr sus metas. Es importante que mediante una buena comunicación exista un mejor diálogo entre las áreas de la organización, y así conlleve a realizar con éxito una labor más eficiente. Según el experto BID (2013) en un congreso que se realizó en la ciudad de Lima, dijo que las habilidades blandas prosperan dentro de los sistemas formales, las requiere tanto en el mercado laboral como el desarrollo de personas exitosas, y que las empresas buscan profesionales capaces de desarrollarlas. Estas habilidades blandas tienen que ver sobre todo con la práctica, los conocimientos y valores adquiridos. No solo se requieren de muchos años de práctica, sino que lo evidencien con sus conocimientos y habilidades dentro de su trabajo. Por lo general, las personas que poseen habilidades blandas, lo manifiestan de manera natural, como aquellos que lo tienen en modo potencial. Si a estas personas se les estimula su desarrollo potencial, serán más eficientes y productivos. Según el experto Wall Strett Journal (2016), que realizó una conferencia en la ciudad del Cuzco, aseveró que las habilidades blandas se desarrollan a medida que avanza el conocimiento científico.

Por otro lado, la satisfacción de los usuarios es otra variable muy importante para las empresas. Para alcanzar la satisfacción de sus usuarios, estas organizaciones deberían evaluar que tan satisfechos se encuentran los usuarios con el servicio que les brindan los trabajadores, por lo que se pretende un estudio más minucioso y honesto para que los datos que se han obtenido puedan permitirles identificar rotundamente aquellos puntos fuertes y también los puntos débiles referido al servicio que le dan, y así tomar decisiones adecuadas para la mejora de la organización.

Según el experto Farris, Paul W (2017), realizó un estudio en la ciudad de Piura afirmando que la satisfacción al usuario, es un indicador muy importante y preciso para las intenciones del usuario". Sencillamente escuchando a sus usuarios, las

organizaciones aprenderán más sobre la propia empresa y conocerán el conocimiento que los usuarios tienen en su negocio, en lugar de estar evaluando nuevos indicadores y también nuevos métodos de incremento para sus ingresos. De esta manera, llegamos a la conclusión más relevante relacionada con la detención y la pérdida de usuarios.

En la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, los empleados que trabajan en la empresa, todavía no desarrollan apropiadamente sus habilidades blandas. Por ejemplo, el no trabajar en equipo, buscar sus propios beneficios o intereses, una escasa comunicación, da como resultado una deficiente administración pública.

Respecto a la satisfacción de los usuarios de dicha empresa, se observó que muchos de ellos no están satisfechos con el servicio brindado, dando como resultado mal humor, incomodidad, impaciencia, stress y frustración. Es por eso, que para que exista una buena atmosfera en dicha empresa, sería bueno que a los trabajadores se les brinde charlas continuas y una permanente preparación para motivarlos a tener un excelente servicio con los usuarios.

Dentro de las dimensiones de las habilidades blandas se agrupan en cuatro categorías: Trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y negociación.

En el estudio se formuló el siguiente problema: ¿Cómo se relaciona las Habilidades Blandas de los Trabajadores y la Satisfacción de los Usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021?

Así mismo se han planteado las siguientes interrogantes de investigación, las cuales son: ¿Cuáles son las Habilidades Blandas de los Trabajadores en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021?, ¿Cómo es la Satisfacción de los Usuarios que se da en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021?, ¿Cómo se relacionan las Habilidades Blandas de los Trabajadores y la Satisfacción de los Usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021?

Respecto a la justificación, su propósito es desarrollar las habilidades de los trabajadores, donde permitan mejorar las actitudes, valores y conductas de los usuarios y darle un valor muy importante que corresponda a las habilidades blandas y que hoy los empresarios necesitan para hacer la diferencia en sus negocios y alcanzar

una buena ventaja competitiva para la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.

La investigación iniciada en los siguientes capítulos: En el capítulo de marco teórico, se supone los antecedentes del problema de investigación, enseñando los trabajos previos sobre las habilidades blandas y la satisfacción de los usuarios, siendo un modelo tomado en el actual estudio, de Vargas (2015) de las habilidades blandas y de Sánchez (2007) en la satisfacción al usuario.

Con relación a la metodología es significativo describir el tipo de estudio realizado, no experimental, corte transversal, y correlacional, será elaborado y validado con el instrumento de medición, y permitirán la recolección de datos a cada variable de estudio.

Con respecto a la población del estudio, la constituyen los 75 trabajadores de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021.

Sobre esta investigación se ha considerado el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021.

Por otro lado, se consideró también con los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas de los trabajadores en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021; Determinar la relación de dimensión trabajo en equipo y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021; Determinar la relación de dimensión liderazgo y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021; Determinar la relación de dimensión negociación y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021.

En cuanto a las hipótesis de investigación se plantea las siguientes:  $H_1$ : Si existe una relación directa y significativa entre las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y

Comunicaciones La Libertad – 2021. Ho: No existe una relación directa y significativa entre las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional según Pérez (2020) tiene la siguiente investigación titulada “Identidades de habilidades blandas en los directivos Pymes de la ciudad de Barranquilla: El estudio fue presentado, examinado, constatado en teorías y también en categorías sobre las habilidades blandas para su proceso en los escenarios laborales. Esta publicación establecida mediante un enfoque cualitativo.

En el texto nacional, según Castillo (2019), se ha llevado la siguiente investigación “Habilidades Blandas y cargo laboral en la Municipalidad de Pomahuaca: Surge como una gran necesidad, establecer un nivel de relación que exista entre estas dos variables muy importantes, motivo por la cual fue desarrollado este gran estudio de la problemática, se pueda observar obligatoriamente la oportuna monografía que favorezca a formar el nivel de significatividad.

Según Verástegui (2018) en el contexto local titulada Marketing en el crecimiento de habilidades blandas para los chicos del décimo ciclo de negocios. Concluyo que: El proceso sobre las habilidades blandas tiene una gran dificultad específica, y no está realizado en el método educativo tradicional, sino que se pretende desarrollar a lo largo del tiempo a través de los retos, lo cual pelagra en las organizaciones.

En el contexto internacional Digna (2017) presento que el Consorcio Ricofort, esta organización está hecha hacia la atención a la presentación de desayunos para los estudiantes del estado, cuenta con 30 empleados que se dividen en áreas gerenciales, administrativas, operativas, de asesoría. Concurriendo un 65% los que se hallan en el área operativa.

Por otro lado, en el contexto nacional Digna Andina (2019) titulada “habilidades blandas y capacidad en la gestión administrativa de la asociación rico fort Huánuco 2017 “concluyo que: Las habilidades blandas en hoy son indiscutibles para incrementar la elaboración y rentabilidad en las organizaciones, entonces es necesario entender que la habilidad debe ser obligatoria en las organizaciones que solicitan personal.

En el contexto local según Benítez (2019), en su artículo titulado Habilidades Blandas y calidad de servicio sobre sus trabajadores de la entidad bancaria transnacional en la ciudad de Trujillo concluyo que: La presente labor de averiguación se indagó conocer sobre la concordancia que tienen las habilidades blandas y calidad

de servicio, la información es no experimental, correlacional.

En el contexto internacional según Acosta (2019) señalo sobre la presentación de habilidades blandas mejoraría el desempeño de sus empleados de la organización para el Hogar S.A.C. Sobre esta indagación está conformada por un grupo de veintitrés participantes de ambos sexos de la organización en artículo, quienes fueron muy bien seleccionados de manera no probabilística; se utilizó las siguientes preguntas de tipo Likert, constató 20 ítems y 3 dimensiones.

En el contexto local según Sánchez (2017), en su artículo titulado Satisfacción de los usuarios recurrentes y ventas en los servicios de construcción de la distribuidora ferretera Demafer SRL Trujillo concluye que: El siguiente proyecto de la actual indagación fue establecer la correspondencia, se ejecutó un muestreo aleatorio simple aplicado solo a los usuarios.

En el contexto internacional según Agustín (2018) titulada “Impacto en la eficacia de los bienes sobre la satisfacción de los usuarios en una organización de mantenimiento, presento los reportes de los resultados de una indagación elaborada en la organización laborosa a la instalación y reparación de métodos de aires acondicionados en el Estado Carabobo – Venezuela, cuya finalidad fue ajustar el impacto de la satisfacción de los usuarios, manejando un instrumento establecido en el modelo SERVQUAL .

En el contexto nacional según Loja (2020), en su tesis titulada “Habilidades Blandas como instrumento para optimizar la misión - sede central sobre el Gobierno Regional “concluyo que: La presente indagación, tiene como objetivo muy importante buscar un modelo sobre cómo optimizar la gestión. Se realizó la búsqueda para los directores que son 19, también para los gerentes y para los 119 participantes.

En el contexto local según Castillo (2017), en su artículo titulado Elementos en el proceso de atención a base de la satisfacción de los usuarios en la organización de transporte de carga Trujillo Express S.A, concluye que: El siguiente trabajo se realizó con las necesidades propias sobre los usuarios de la organización ,averiguando elementos para un principal modelo de atención al usuario que influya significativamente con las satisfacción de las mismas y tener el desplazamiento de constituir los elemento necesarios para la prestación de un servicio de alta eficacia que afiance la relación con sus usuarios.

En el contexto internacional según Melquiades (2020) titulada "La calidad de nuestros servicios y Satisfacción a Usuarios en las Organizaciones de Transportes". Se realizó también una búsqueda absoluta en Google Académico y Redalyc, examinando artículos originales desde el año 2007 a 2017 para dar fundamento a nuestra indagación. Las empresas contemplan que el enfoque al usuario, contribuye a la rentabilidad.

En el contexto nacional según Tapia (2019), titulada "Relación de habilidades blandas dentro de la productividad profesional en los participantes de la empresa Inversiones, concluyo que: Es implantar la correspondencia que tiene las habilidades blandas en el rendimiento laboral, lo cual se efectuó, esperando que el estudio pueda ser de utilidad para la organización y así apoyar al colaborador en el área en su vida laboral.

En el contexto local según Saavedra (2016), artículo titulado: calidad de servicio y satisfacción a usuarios (Trujillo, 2016) concluye que: La reciente labor de indagación, fue elaborado con la intención de comprobar la concordancia, evaluando que la calidad de servicio es un aspecto primordial que llevará hacia el fracaso o la perfección de las organizaciones.

En el contexto internacional según Bastidas (2018) artículo titulado Políticas de selección del personal y la satisfacción del usuario en hospitales públicos del Ecuador, concluye: La gestión protectora es considerada como una de las formas de establecer y también disponer los patrimonios, el resultado de efectuar las estrategias en las incomparables identidades del sector de la salud.

En el contexto nacional según Ángeles (2018), en su artículo titulado La gestión operativa y la satisfacción al usuario en la sección de transporte aéreo en la ciudad de Lima – Perú año 2018, concluyo que: El objetivo general de la publicación fue representar y manifestar la relación de Gestión operativa y Satisfacción del usuario en el sección de transporte aéreo en la ciudad de Lima-Perú año 2018. Resultó la vinculación entre Gestión operativa y las dimensiones de la Satisfacción del usuario, finalmente, la correlación entre la Satisfacción del usuario y dimensiones de Gestión operativa. Esta investigación es básica y cuantitativa.

En el contexto local según Pérez (2020), titulado sobre calidad de servicio y la concordancia de satisfacción a usuarios (P&L) Courier en Trujillo en el 2020, concluye que: La presente exploración obtiene como objetivo muy principal, implantar la concordancia. Para efectuar con este objetivo, tiene que desarrollar una averiguación de tipo cuantitativa, con diseño correlacional de corte transversal.

En el contexto internacional según Triado (2015), artículo titulado Satisfacción a los usuarios en centros deportivos (municipales en Barcelona). Satisfacción del usuario en los polideportivos municipales de Barcelona El objetivo de esta indagación es explorar qué variables tienen mayor influencia sobre la satisfacción del usuario en los polideportivos de Barcelona. Los datos se recogieron mediante una búsqueda a los usuarios vigentes de los polideportivos municipales. El estudio factorial aplicado en esta investigación reveló cinco dimensiones y a los variados componentes de la oferta de servicios en los fundamentos deportivos municipales.

En el contexto local según Narváez (2018) titulado “Calidad del servicio y satisfacción al usuario en servicio industriales del norte S.A.C, Trujillo 2018, concluye que: El proyecto de esta indagación. Para esto se utilizó un enfoque cuantitativo ya que se alcanzaron datos del usuario de la organización en estudio.

En el contexto internacional Delgado (2018) en el artículo mencionado determinar si las empresas deben considerar las habilidades blandas más evaluadas e importantes que debe exigir a sus trabajadores como: la puntualidad, la equidad, la empatía y que permita ponerse en el lugar del usuario y dar solución, liderazgo y habilidad de comunicación que accede a la fluidez de trabajar en conjunto.

En el contexto nacional Macelo (2017) en su investigación: “La gestión de Marketing y la satisfacción al usuario en Movistar - Real Plaza - Huánuco 2017” su principal objetivo es sobre medida de estrategia de marketing y nivel de satisfacción que los consumidores los perciben.

En el contexto local Díaz (2019) el éxito laboral depende de las habilidades blandas, concluyó que el artículo elaborado por la Universidad de Harvard, que su manejo de emociones y sus habilidades de 8 comunicación efectiva origina y constituye en lograr un puesto de trabajo, además que las habilidades blandas cuentan con medios de aceptar posiciones de liderazgo.

En el contexto internacional Guarnís (2018), en la indagación se manejó una colocación de habilidades blandas basadas, quien facilita la averiguación sobre estos tipos de dimensiones, también esto constituye tareas que se debe tener en avance para una buena comisión del talento humano en la empresa, también, en el aporte efectivo revela que la compañía corresponde favorecer el elaborado de un óptimo clima organizacional.

En el contexto nacional según Godoy A. (2017) titulada “Habilidades blandas y motivación laboral organizacional en los empleados del municipio kPerla”, Facultad de Ciencias Empresariales, tiene como tal proyecto importante, estar al tanto sobre la relación que tienen las habilidades blandas y clima Organizacional en los empleados.

En el contexto local También, Rodríguez y Mallqui (2014), desarrollaron el estudio acerca el nivel de atributo de satisfacción al usuario en el BN Agencia los resultados que fueron arrojados es que demuestran que hay una correlación explicativa. Uno de los componentes con la amplia carencia es la fiabilidad que manifiesta un bajo nivel en cuanto a claridad de investigación que entrega el personal.

En el contexto nacional, adquirimos a Barrón (2018), en su trabajo titulado: “Habilidades blandas contiene renovar la interacción dentro del salón a los profesores en la corporación educativa “Ricardo Palma” de Acopampa - 2017”, concluye que: las habilidades blandas intervienen de una manera aclarativa con la interacción en el salón en pedagógicos, interviniendo de una forma explicativa para cada una de las dimensiones como la interacción lineal, interacción poligonal, y post activo en la interacción de los profesores con los estudiantes dentro del salón de la institución bajo análisis.

En el contexto internacional, Sarmiento (2019) menciona en su artículo como objetivo identificar las habilidades blandas para los alumnos de ingeniería, se concluye, que es primordial promover el desarrollo de sus cualidades en los perfiles académicos; apuntando en la formación de capacidades de comunicación, trabajo en equipo, flexibilidad que le permitan comportarse de una manera apropiada y eficazen su desempeño laboral.

En el contexto nacional Quiñonez y Yépez (2014), menciona en su indagación Estrategias de marketing que proporcionan la satisfacción del usuario en los restaurantes de la localidad de Vinces provincia de Los Ríos, para la preparación del título en ingeniería comercial en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

En el contexto internacional Según Barros (2018), menciona que las habilidades blandas se cambian hacia una pieza muy importante para poder lograr un avance profesional muy favorable, ya que estos desplazamientos son respetables ya que ayudan a moverse sin inseguridades e implantar las condiciones necesarias para desarrollar los desplazamientos.

### III. METODOLOGÍA

#### A. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVO.

##### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada, porque tiene como finalidad solucionar problemas en que se encuentra en las empresas, en un corto tiempo y resolver casos encontrados en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad 2021, así como menciona Hernández (2015).

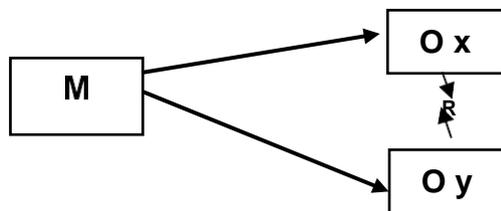
##### Diseño de investigación:

Se emplea un diseño no experimental, porque solo se va medir y recolectar información sobre estas dos variables las habilidades blandas y la satisfacción de los usuarios, y no se manipulara ninguna de las variables Sampieri H. (2010).

Por otro lado, es corte transversal, porque se dará en un solo momento Sampieri H. (2010).

Y por último es correlacional, porque establece la relación entre ambas variables de estudio, así como lo menciona Sampieri H. (2010).

##### Esquema:



**Variable X:** Habilidades Blandas.

**Variable Y:** Satisfacción de los Usuarios.

##### Siendo:

**M:** Trabajadores en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.

**Ox:** Habilidades Blandas.

**R:** Relación entre las variables.

**Oy:** Satisfacción de los Usuarios.

### 3.2. Variables y operacionalización de variables

**Variable independiente:** Habilidades Blandas.

- **Definición conceptual:** Según James y James (2004) conjunto de cualidades personales como: liderazgo, comunicación, resolución de problemas, servicio al cliente, labor en equipo, que permiten a los individuos tener superación en el mercado laboral.
- **Definición operacional:** Será medida, mediante la práctica de la encuesta y la aplicación del instrumento denominado cuestionario, la cual estarán a través de unas series de ítems.
- **Indicadores:** Liderazgo individual, trabajo cooperativo, emplea herramienta, habilidades para solucionar conflictos, habilidades para motivar a las integrantes del trabajo, habilidad para reconocer las capacidades, y para conservar la calma y llegar a unos conjuntos de conflictos.

**Variables dependientes:** Satisfacción al Usuario.

- **Definición conceptual:** Según (Rodríguez, 2007). La satisfacción del usuario es muy importante ya que dependemos de ello para que nuestra organización siga siendo beneficiosa y siga creciendo, asimismo para poder brindar el mejor servicio de calidad a nuestros usuarios y satisfacer las necesidades fundamentales del consumidor.
- **Definición operacional:** Será aplicada, mediante el procedimiento de la encuesta y la aplicación del instrumento denominado cuestionario, a través del cual se formulará una serie de ítems.
- **Indicadores:** Punto de vista del cliente, diferentes opiniones, estado de ánimo, atención pronta, promesas, información, recomendación, recibe más de lo esperado.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

Según Arias (2015), lo define como un conjunto de elementos con rasgos comunes, sin embargo, se manejará con un grupo de personas con las características comunes que serán objeto de estudio ascienden a los 75 trabajadores en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021.

- **Criterios de inclusión:**

- Clientes en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, de ambos géneros.
- Clientes en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad cuyas edades son entre 18 y 60 años.
- Clientes en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad que hayan atendido trámites de brevetes, durante el último año.

- **Criterios de exclusión:**

- Clientes en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad que no deseen participar voluntariamente del estudio.
- Clientes que no respondan al cuestionario de forma completa.

#### **Muestra:**

Según Carrasco (2015) la parte definida de una población tiene característica específica que cumple con tener objetividad y con la finalidad que los resultados que se obtengan a la muestra para el presente caso, la muestra será la misma de la población, es decir los 75 trabajadores en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021.

Sistema de contratación de los trabajadores de la GRTC-LL	Número de personas
Nombrados	25
Contratados	30
Cas	20
<b>Total</b>	<b>75</b>

**Unidad de análisis:** Cada trabajador en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021.

**PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES LA LIBERTAD**



<b>Trabajadores nombrados son 25</b>		
<b>N°</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>
1	Abanto Espinoza Jose Gilberto	25 años
2	Ahumada Collao James Jesús	30 años
3	Alfaro Burgos Abigail	20 años
4	Ángeles Quiñones Christian Wagner	32 años
5	Aredo Rojas Judy Marivel	25 años
6	Arenas Benauides Nelly	29 años
7	Azañero Suarez Mijaly Antonio	33 años
8	Blas Sánchez Lisseth Milagros	36 años
9	Calderón Rodríguez Luis Antonio	28 años
10	Castillo Miñano Sheillah Giulliana	35 años
11	Chávez Mendo Sergio Giancarlo	37 años
12	Collave Perez Cesar Miguel	30 años
13	Cruzado Rivera Máximo Franz	32 años
14	De La Cruz Linares Yvy	29 años
15	Dominguez Jara Rosa Estela	25 años
16	Espinoza Coronado Ana Maria	31 años
17	Fasanando Ruiz Edwin David	29 años
18	Flores Vasquez Modesto Rene	35 años
19	Florian Vergara Franklin David	38 años
20	García Calderon Cortez Walter	35 años
21	Graos Deza Manuel	30 años
22	Guevara Coronel Erlita	31 años
23	Gurreonero Castillo Victor	34 años
24	Guzman Zavaleta Virginia Marilyn	32 años
25	Herrera Huanes Carlos Ruben	28 años

Trabajadores contratados son 30		
<b>Nº</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>
1	Honores Avila Sindy Elizabeth	5 años
2	Huaman Vilca Lenny	3 años
3	Leon Venturo Jose Luis	2 años
4	Lopez Iparraguirre Nancy Maribel	1 años
5	Lujan Peña Marleny Elizabeth	4 años
6	Machuca Calderón Víctor Junior	7 años
7	Madrid Farias Yessica Jackeline	6 años
8	Mendoza Yacarini Luis Alberto	5 años
9	Miranda Fernandez Silvia Liliana	2 años
10	Montenegro Vallejos Brenda Carolina	3 años
11	Mostacero Pretel Erika Judith	2 años
12	Narro Escalante Ruth Elizabeth	1 años
13	Narvaez Paredes Deybi Martin	5 años
14	Navarro Caceres Iker Isaac	3 años
15	Olaya Nolasco Marcos Eduardo	7 años
16	Olortiga Amasifuen Santos Casimira	5 años
17	Panduro Infante Rosario Del Carmen	6 años
18	Paredes Urbina Edwin Kennedy	5 años
19	Paredes Yupanqui Roxana Noemi	2 años
20	Patricio Castillo Rocio Del Pilar	7 años
21	Peralta Lavado Jim Renzo	6 años
22	Perez Carranza Cinthia Lissette	5 años
23	Purizaca Mendoza Margarita Cecilia	2 años
24	Rabanal Ullilen Geraldine	2 años
25	Rebaza Rodríguez Gabriela De Los Milagros	3 años
26	Reyes Vargas Virgen Yrene	7 años
27	Reyna Silva Carlos Augusto	4 años
28	Rios Mantilla Guisella del Carmen	3 años
29	Risco Morales Luciana Milagros	2 años
30	Rubio Ferrer Cesar Enrique	4 años

	Trabajadores CAS son 20	
<b>N°</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
1	Saenz Cabellos Jose Luis	1 años
2	Saldaña Segura Patricia Maribel	3 años
3	Salirrosas Yong Rosa Ysabel	2 años
4	Sanchez Gutierrez Olenka de Rocio	1 años
5	Sánchez Valderrama Matilde Roxana	3 años
6	Silva Pastor Marco Antonio	1 años
7	Urquizo Cespedes Gandy Kristel	2 años
8	Valverde Reyes Manahen Joel	3 años
9	Vargas Chavez Julio Cesar Engel	2 años
10	Vásquez Valdez Alexander José	1 años
11	Vasquez Castillo Soledad María	2 años
12	Vásquez Terán Arturo	1 años
13	Vega Alarcon Gustavo Arturo	2 años
14	Ventura Honorio Alex Ulises	1 años
15	Vilchez Infantes Karol Elizabeth	2 años
16	Villacorta Haro Jesus Pastor	3 años
17	Villacorta Luján Luz Beni	1 años
18	Villalobos Villanueva Bertha Irene	3 años
19	Villalta Arevalo Sara Maria	2 años
20	Yupanqui Cortez Eduardo Carlos	1 años

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnicas:** Se aplicará la siguiente técnica.

**Encuesta:** Se aplicará la muestra estudiada (75 trabajadores) en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, así adquirimos información a través de una lista de preguntas planteadas en función a las variables de habilidades blandas y satisfacción de los usuarios.

**Instrumentos:** El instrumento permitirá realizar la recopilación de la información en el cuestionario.

**Cuestionario:** Conjunto de preguntas que se les aplicará a los 75 trabajadores y estarán en función de determinar los indicadores que nos reflejan sobre las habilidades blandas. Constará de 28 preguntas, donde la pregunta 1 hasta la 15 se enfocará a la dimensión trabajo en equipo, de la pregunta 16 hasta la 21 se enfocará a la dimensión liderazgo y de la pregunta 22 hasta la 28 se enfocará a la dimensión negociación. La escala es ordinal para esta variable será: Nunca (0), algunas veces (1), siempre (2).

En el actual estudio se utilizó un cuestionario estructurado de manera ordenada y coherente, según las dimensiones de satisfacción al usuario, utilizado como base el cuestionario original del modelo SERVQUAL propuesto por los autores Parasuraman y Zeithaml (1985) en sus investigaciones que realizo para su trabajo “Delivering Quality Service”.

Se les aplicara a los 75 usuarios y estarán en función de determinar los indicadores que nos reflejan sobre la satisfacción al Usuario, constará de 17 preguntas para los usuarios de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad y estarán en función en determinar los indicadores que nos reflejan. Se aplicará un conjunto de preguntas cerradas, que incluyen una selección de respuestas predeterminadas. Donde la pregunta 1 hasta la 06 se enfocará a la dimensión rendimiento percibido, de la pregunta 07 hasta la 11 se enfocará a la dimensión expectativa y de la pregunta 12 hasta la 17 se enfocará a la dimensión nivel de satisfacción. La escala es ordinal para esta variable serán: Totalmente en desacuerdo=1, en desacuerdo=2, indeciso=3, de acuerdo=4, totalmente de acuerdo =5.

**Validez:**

El presente estudio poseerá el carácter de confiable, ya que se empleará a las necesidades y pautas requeridas de la universidad, para sustentar una tesis sobre este nivel académico según (Hernández y Mendoza, 2018).

La validez ha sido concedida por dos expertos muy importantes y con el grado académico pertinente, para la cual se agregarán los documentos de validez adecuadamente firmados acorde a lo señalado en la guía de la universidad con las variables habilidades blandas y satisfacción de los usuarios.

El instrumento habilidades blandas fue validado por María Elisa Toro Herrera, Justina Guillermina Lisboa Zumaran y Berta Rosa Viera Fernández y el instrumento satisfacción de los usuarios fue validado por Ana Rebeca Escobedo Rios, Edwin Octavio González.

**Confiabilidad:**

Según el autor Kerlinger (2002) afirma que el nivel del instrumento origina resultados permanentes y vinculados.

La confiabilidad está establecida con la prueba estadística alfa de Cronbach mediante la aplicación del software SPSS.

Para establecer la confiabilidad del instrumento habilidades blandas, se realizó una encuesta designando, el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,9 y para el instrumento satisfacción de los usuarios se realizó el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,89, esto quiere decir que tiene un alto nivel de confiabilidad para ser aplicado en el instrumento empleado en muestras similares.

**3.5. Procedimientos**

Primer lugar, se recolectará información teórica de las variables de investigación en bibliotecas virtuales, páginas web, repositorios de la ucv; fundamentando la introducción, marco teórico y metodología.

En segundo lugar, se aplicará la encuesta de recopilar los datos y luego analizarlos estadísticamente para poder interpretar los resultados.

Finalmente se realizará la discusión, conclusiones y las recomendaciones que se crean pertinentes.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizará método estadístico descriptivo que sistematizaron para presentar resultados, mediante el cual se desarrollará una estadística descriptiva de las variables y sus respectivas dimensiones, serán representadas a través de tablas y figuras que permitirán describir el procedimiento de la población y muestra.

Para comprobar las hipótesis de trabajo se empleó el SPSS, con el que se comprobó que las suposiciones eran verdaderas, empleando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para dicho trabajo.

Por otro lado, se llevará a cabo el uso de estadística inferencial, a fin de disponer la relación entre las variables en estudio, mediante las estadísticas de Alfa CronBach.

Y por último se estudiaron todos los datos y se confrontaron con los otros estudios con base teórica en la fase mencionada discusión de resultados; luego se obtuvo llegar a las conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el presente trabajo, se cumplirá con todas las normas éticas profesionales, así como el cumplimiento, la responsabilidad, que participaran en el estudio, asimismo la confiabilidad de la información admitida por parte de la empresa. Por otro lado, se respetará la identidad de cada persona al momento de aplicar la encuesta, se mantendrá bajo discreción y confidencialidad de la información recolectada entre los participantes durante la ejecución del presente trabajo.

## IV. Aspectos administrativos

### 4.1 Recursos y presupuesto

- **Recursos**

En el presente proyecto se utilizará los siguientes recursos:

- **Recursos Humanos**

**01 Asesor:**

- Mg. Paredes Alvarado José Edmundo

**02 Investigadora:**

- Puerta Rojas Claudia Esther.

- Quiliche Carril Susan Lizbeth.

- **Equipos y bienes duraderos**

Tabla 1 Relación de equipos y bienes duraderos de la investigación.

<b>Equipo y/o bien</b>	<b>Cantidad</b>
Laptop Advance	2

- **Materiales e insumos**

Tabla 2 Relación de materiales e insumos de la investigación.

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>
Lapiceros punta fina	4
Lápices 2b	3
Borradores de goma	2
Corrector	4
Papel bond	500

Tajadores	2
Resaltadores Artesco	4

Fuente: Elaboración propia

- **Gastos operativos**

**Tabla 3** Relación de gastos operativos de la investigación.

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>
Servicio de internet (mensual).	4 cuotas
Servicio de luz (mensual).	4 cuotas
Servicio de teléfono móvil (mensual).	4 cuotas

Fuente: Elaboración propia

- **Presupuesto**

**Tabla 4** Presupuesto de la adquisición de equipos, materiales e insumos.

Clasificador de gastos	Descripción	Cantidad	Precio unitario(s/.)	Total (S/.)
<b>1. Presupuesto no monetario detallado</b>				
	Laptop ADVANCE	2	S/.1,500	S/.3,000
	<b>Sub Total</b>			S/.3,000
<b>2. Presupuesto monetario detallado</b>				
	Lapiceros	4	S/.2.00	S/.4.00
	Lápices	3	S/.1.50	S/.4.50
	Borrador	2	S/.2.00	S/.4.00
	Corrector	4	S.3.00	S/.12.00
	Papel Bond	500	S/.010	S/.10.00
	Tajadores	2	S/.2.00	S/.4.00
	Resaltadores	4	S/.3.00	S/.12.00
	Servicio de internet(mensual).	4	S/.100.00	S/.400.00
	Servicio de luz (mensual).	4	S/.90.00	S/ 360.00
	Servicio de teléfono móvil(mensual).	4	S/. 55.00	S/. 220.00
	<b>Sub Total</b>			S/. 3,000
	<b>Total del Presupuesto</b>			S/. 4.030.50

## 4.2. Cronograma de ejecución

**Tabla 5** Cronograma de proyecto de investigación

		2021 - I															
N°	Actividades	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
1	Selección del tema de investigación.	■															
2	Revisión del título de investigación.		■														
3	Identificar la realidad problemática y formulación del problema.			■													
4	Justificación, objetivos e hipótesis.				■												
5	Redacción del marco teórico.					■											
6	Elaboración de la metodología de investigación y la matriz de operacionalización de las variables.						■										
7	Sustentación Primera jornada.							■									
8	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.								■								
9	Procedimientos, método de análisis de datos y aspectos éticos.									■							
10	Elaboración de los recursos administrativos.										■						
11	Validación del instrumento de medición.											■					
12	Subir al turniting para visualizar el porcentaje de similitud del informe final.												■				
13	Presentación del informe final y levantar las observaciones del asesor y jurados.													■	■		
14	Sustentación Segunda jornada.																■

## V. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los datos alcanzados en las encuestas realizadas a los trabajadores en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, de acuerdo a los objetivos.

**H<sub>0</sub>:** Los datos procesados, siguen una distribución.

**H<sub>1</sub>:** Los datos procesados no siguen una distribución normal.

**Tabla 1:** Prueba de normalidad

	Kolmogorov – Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Habilidades Blandas	,106	75	,000	,957	75	,038
Satisfacción al Usuario	,210	75	,013	,840	75	,000

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 1 de la prueba de normalidad, el grado de libertad (GL) es de 75 > 50 por lo tanto; se trabajará con la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov.

Así mismo el valor de la significancia es de 0.000 < 0.05 por lo tanto; nuestra hipótesis se trabajará con una distribución no normal.

Se utilizará un estadístico de correlación Rho de Spearman.

## Análisis Correccional

**Tabla 2:** Determinar la relación de dimensión trabajo en equipo y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021.

Correlaciones				
			Trabajo en Equipo	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,859
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	75	75
	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	,859	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	75	75

**INTERPRETACIÓN:** Se percibe que existe una correlación positiva alta, con un coeficiente de correlación de 0,859 con una significancia de 0,021 que es mayor al 0,05 de significancia estándar mediante la prueba de Rho de Spearman. De tal manera, se determina que existe una relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 3:** Determinar la relación de dimensión liderazgo y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021.

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Liderazgo</b>	<b>Satisfacción de los Usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Liderazgo</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,414
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	75	75
	<b>Satisfacción de los Usuario</b>	Coeficiente de correlación	,414	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	75	75

**INTERPRETACIÓN:** Se percibe que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,414 con una significancia de 0,039 que es mayor al 0,05 de significancia estándar mediante la prueba de Rho de Spearman. De tal manera, se determina que si existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 4:** Determinar la relación de dimensión negociación y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021.

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Negociación</b>	<b>Satisfacción de los Usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Negociación</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,717
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	<b>Satisfacción de los Usuario</b>	Coeficiente de correlación	,717	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

**INTERPRETACIÓN:** Se percibe que existe una correlación positiva alta, con un coeficiente de correlación de 0,717 con una significancia de 0,000 que es menor al 0,05 de significancia estándar mediante la prueba de Rho de Spearman. De tal manera, se determina que existe una relación significativa entre la dimensión negociación y la satisfacción de los usuarios

**TABLA 5:** Relación entre las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021.

<b>Correlaciones</b>				
		<b>Habilidades Blandas</b>	<b>Satisfacción de los Usuarios</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Habilidades Blandas</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,840
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	75	75
	<b>Satisfacción de los Usuarios</b>	Coeficiente de correlación	,840	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	75	75

**INTERPRETACION:** Se percibe que existe una correlación positiva alta, con un coeficiente de correlación de 0,840, con una significancia de 0,023 que es mayor al 0,05 de significancia estándar haciendo uso de la prueba de Spearman. De tal manera se acepta la hipótesis general (Hi) por lo tanto si existe una relación directa y significativa entre las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021.

**Contrastación de hipótesis de investigación:** Al realizar la contrastación de la hipótesis, se obtuvo que si existe una relación directa y significativa entre ambas variables de estudio, en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021.

## VI. DISCUSIÓN

Respecto a nuestros resultados en el trabajo de investigación, en la tabla 2, del primer objetivo específico, que es determinar la relación de dimensión trabajo en equipo y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021, se muestra que existe una correlación positiva alta, con un coeficiente de correlación de 0,859 con una significancia de 0,021 que es mayor al 0,05 de significancia estándar, mediante la prueba de Rho de Spearman. De tal manera, se determina que existe una relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo de las habilidades blandas para la satisfacción de los usuarios. Según Benítez (2020) Afirió que, manifiesta una relación significativa sobre estas variables de estudio sobre habilidades blandas y calidad de servicio, y de acuerdo al valor alcanzado en el nivel de significancia de 0.01, obteniendo un Rho de Spearman de 0.478, existiendo relación positiva, mediante las variables de estudios. Según, Tesen (2019) Finalizo que, las deducciones estuvieron significativas, y existe una relación con las variables de estudios.

En el segundo objetivo específico de la tabla 3, que es determinar la relación de dimensión liderazgo y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021, se percibe que existe una correlación positiva baja, con un coeficiente de correlación de 0,414 con una significancia de 0,039 que es mayor al 0,05 de significancia estándar mediante la prueba de Rho de Spearman. De tal manera, se determina que si existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo de las habilidades blandas para la satisfacción de los usuarios. Según Alarcón (2020) Como resultado y conclusión de su trabajo de investigación, se impugnó sobre la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, teniendo el programa capacitación virtual llamado “Pachikuy” y mejoró significativamente las habilidades blandas del trabajador de dicha empresa 2020. Se pidió a todos los líderes de la organización Mibanco, realizar los programas de capacitación virtual, con el fin de perfeccionar las habilidades blandas en los empleados dentro de la empresa. Por otro lado Cabana (2018) según los resultados arrojados es, demostrar sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuario, es frecuente, a un porcentaje de 90.7%. La deducción de la prueba de Rho de Spearman es determinar si existe la correlación significativa con las variables que son calidad de servicio y satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de 0.219.

En el último objetivo específico de la tabla 4, que es determinar la relación de dimensión negociación y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021. Se percibe que existe una correlación positiva alta, con un coeficiente de correlación de 0,717 con una significancia de 0,000 que es mayor al 0,05 de significancia estándar mediante la prueba de Rho de Spearman. De tal manera, se determina que existe una relación significativa entre la dimensión negociación de las habilidades blandas para la satisfacción de los usuarios. Según Jara (2018) Dice que existe una correlación positiva moderada del Rho de Spearman de 0.589 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, en relación al resultado. Por otro lado, Moreno (2020) dice que se obtuvo un valor de 0.579 y un valor p 0.00, la cual señala que, existe relación entre estas variables de estudios, la empresa se preocupa por mantener siempre una buena calidad de servicio hacia sus clientes dentro de la empresa y así se encuentren satisfechos del servicio que les brindan, ya que las variables están correlacionadas entre ellas.

En relación al objetivo general de la tabla 5, que es determinar la relación que tiene las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicación La Libertad – 2021. Se percibe que existe una correlación positiva alta, con un coeficiente de correlación de 0,840, con una significancia de 0,023 que es mayor al 0,05 de significancia estándar haciendo uso de la prueba de Spearman. De tal manera se acepta la hipótesis general (H<sub>i</sub>), por lo tanto si existe una relación directa y significativa entre las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la empresa Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021. Según, Castro (2020) Dijo que la relación entre ambas variables de estudio, siendo directa y con un grado de libertad es de ,810 demostrando así una relación positiva alta. Concluyendo a que, mayor nivel en las habilidades blandas, mayor será la capacidad de emprendedora en los trabajadores de atención al cliente de Call Center en Ate. Por otro lado, Zavaleta (2021) Concluye que como parte de sus resultados que se obtuvo en sus dos variables de estudios que es calidad de servicio y satisfacción en los usuarios (Registro Civil), presentan una relación directa y no significativa sobre ,134 con un valor de significancia de ,237 el cual, resultó ser mayor al 5% establecido, rechazándose la hipótesis alternativa propuesta.

## VII. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación positiva alta y significativa entre la dimensión trabajo en equipo y la variable Satisfacción al Usuario, la cual se expresa en el coeficiente Rho Spearman que es de ( $r=0,859$ ), estos resultados muestran que el trabajador mantiene los conocimientos necesarios, soluciona problemas y demuestra su eficiencia en el trabajo.
- Se determinó que existe una relación positiva baja y significativa entre la dimensión liderazgo y la variable Satisfacción al Usuario, la cual se expresa en el coeficiente Rho Spearman que es de ( $r=0,414$ ), estos resultados muestran que los trabajadores tienen una baja iniciativa como líderes y una incapacidad para dirigir a sus trabajadores dentro de la organización.
- Se determinó que existe una relación positiva alta y significativa entre la dimensión negociación y la variable Satisfacción al Usuario, la cual se expresa en el coeficiente Rho de Spearman que es de ( $r= 0,717$ ), estos resultados muestran que el trabajador tiene una mejor gestión y manejo de conflictos y genera un mejor clima en el trabajo.
- Se determinó que existe una relación positiva alta entre las variables habilidades blandas y satisfacción al usuario de ( $r=0,840$ ), estos resultados muestran la importancia de la relación de estas variables de estudio; ya que esto se debe a que la mayoría de los trabajadores hacen uso de sus habilidades blandas y por ellos existe una buena satisfacción a los usuarios en la empresa.

## VIII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener a todos los trabajadores en constantes capacitaciones, así todo el equipo debe de conocer y aceptar los objetivos, debe tener claro cuál es su responsabilidad, el trabajo que les asignan, deben de cooperar cada miembro del equipo, tener una buena comunicación interna y estar comprometidos con lo que se está haciendo en conjunto dentro de la organización.
- Se recomienda reforzar más a los trabajadores, teniendo en cuenta sus habilidades a mejorar: como delegar funciones y empoderar al personal en un objetivo o meta clara, ya que esto se encuentran vinculadas con el desarrollo profesional y personal del trabajador, así se relacionará de manera eficiente con sus compañeros de trabajo y con los usuarios, además de iniciar el aprendizaje teórico, práctico y los hábitos que lo hagan crecer a cada uno de ellos.
- Se recomienda a los trabajadores que al momento que van a negociar, deben de llegar a buen acuerdo por ambas partes así se beneficiaran o ganar, también es un método en donde ellos cumplen con etapas, llegan a un objetivo y por último las partes deben estar satisfechas de la solución y la relación debe quedar consolidada en su centro de labor.
- Se recomienda sobre el manejo de las habilidades blandas a los trabajadores, permitiéndoles tener un buen desempeño en la empresa, de una manera efectiva, estas habilidades apuntarán a su lado emocional e interpersonal sobre ellos. Al tener claro cuáles son sus habilidades blandas, los trabajadores podrán dar un mejor servicio, y los clientes saldrán satisfechos por el servicio brindado en la empresa.

## Referencias

- Acosta Bances, K. (2019). Programa de habilidades blandas para mejorar el desempeño en los colaboradores de la empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. *Recuperado de:* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50752>.
- Angeles, C. &. (2019). La gestión operativa y la satisfacción de los usuarios en el sector del transporte aéreo en Lima-Perú 2018 (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. *Recuperado de* <http://hdl.handle.net/11537>.
- Barrón. (2018). Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa. *Recuperado de:* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21803?show=full>.
- Benítez Ruiz, J. (2020). Habilidades blandas y la calidad de servicio de los colaboradores en una entidad financiera transnacional en Trujillo. *Recuperado de :* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52819>.
- Bexler Cuentas, J. (2020). Las habilidades blandas y su relación con la inteligencia emocional en los grupos generacionales Baby Boomers, generación X y Millennials de cuatro empresas financieras de Arequipa metropolitana, 2019. *Recuperado de:* <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11257>.
- Castillo Leon, L. J. (2019). Habilidades blandas y cargo laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46170>.
- Chicaiza Sánchez, O. L. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción de los usuarios en hospitales públicos del Ecuador. *Recuperado de:* [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002018000100012&script=sci\\_arttext&tIng=](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002018000100012&script=sci_arttext&tIng=).
- Delgado, A. (2018). Las nuevas habilidades que exigen las empresas. *Recuperado de* <https://www.emprendedores.es/gestion/a76785/habilidades-blandas-duras-empresa/>.

- Diaz, Y. (2019). Éxito laboral depende de 85% de habilidades blandas. .  
*Recuperado de:* <https://normasapa.com/comoreferenciar-articulos-de-revistas-con-normas-apa/>.
- Digna Adina, C. (2019). Las Habilidades Blandas Y Su atribucion En La Gestión Administrativa Del Consorcio Rico Fort Huánuco. *Recuperado de* :<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1718>.
- Elasri Ejjaberi, A. (2015). La satisfacción de los clientes de los centros deportivos municipales de Barcelona. *Recuperado de:* <http://eds.a.ebscohost.com/abstract?site=eds&scope=site&jrnl=02148757&AN=109374891&h=ErJcv864EQR6xh7Fs2go3o0nORKStql5DyA%2f3QFz72bpC70cLUifSi6NhDW%2f33vtRdoRpr>.
- Elasri Ejjaberi, A. (2015). La satisfacción de los usuarios de los centros deportivos municipales de Barcelona. *Recuperado de:* <http://eds.a.ebscohost.com/abstract?site=eds&scope=site&jrnl=02148757&AN=109374891&h=ErJcv864EQR6xh7Fs2go3o0nORKStql5DyA%2f3QFz72bpC70cLUifSi6NhDW%2f33vtRdoRpr>.
- Franco, L. (2018). Las habilidades blandas de los trabajadores y el clima.  
*Recuperado de:* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23936>.
- Godoy, A. (2017). Habilidades blandas y motivación laboral en los trabajadores dela municipalidad de La Perla- Callao, 2017. *Recuperado de* : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12898>.
- Guarniz, Y. (2018). Las habilidades gerenblandas como eje fundamental en la gestión del talento humano en la Empresa Molineras del Sur. Obtenido de Repositorio universidad técnica de Ambato. *Recuperado de* : <http://repo.uta.edu.ec/handle/132153163/2952>.
- Macelo, K. (2017). La Gestión Estratégica de Marketing y la Satisfacción de los usuarios de la Tienda Movistar Real Plaza – Huánuco 2016. *Recuperadode* :[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/142/T047\\_46102](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/142/T047_46102)

537T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Melquiades, A. R. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en las empresas de transportes. *Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/14911>*.

Narváez, F. M. (2019). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios con el servicio de cubicación industrial de la empresa cubicaciones industriales del norte S.A.C, Trujillo 2018. *Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/22133>*.

Pérez Gómez, L. (2020). Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. *Recuperado de [:https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/view/6193](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/view/6193)*.

Perez, R. M. (2020). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa P&L Courier en Trujillo en el 2020 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. *Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25>*.

Quiñonez, E. E. (2015). ESTRATEGIAS DE MARKETING QUE PERMITEN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE VINCES PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Rodriguez, B. &. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Banco De La Nación Agencia 2 Huaraz, Periodo 2015. *Recuperado de: Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/818/CALIDA  
D  
%20DE%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE%  
20DEL%20BANCO%20DE%20LA%20NACION%20AGENCIA%202%20HUA  
RAZ%20C%20PERIODO%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/818/CALIDA%20DE%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE%20DEL%20BANCO%20DE%20LA%20NACION%20AGENCIA%202%20HUARAZ%20C%20PERIODO%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*.

Saavedra, H. (. (2018). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en una institución educativa de Trujillo, 2016 (. *Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/han>*.

Tapia, J. E. (2019). "Relación de las habilidades blandas en la productividad profesional. *Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/23066>*.

Vallejos Carrasco, A. (2019). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo. *Recuperado de:*  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2082>.

Verástegui, A. L. (2018). Marketing personal para el desarrollo de habilidades blandas en estudiantes del décimo ciclo de una carrera de la facultad de negocios en la ciudad de Trujillo. *Recuperado de* <http://hdl.handle.net/11537/14877>.

Anexo 01: Matriz de operacionalización – HABILIDADES BLANDAS

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>HABILIDADES BLANDAS</b>	Según James y James (2004), son un conjunto de cualidades personales como: liderazgo, comunicación, resolución de problemas, servicio al cliente, labor en el equipo, que permiten a los individuos tener éxito en el mercado laboral.	Será medida, mediante la técnica de la encuesta y la aplicación del instrumento denominado cuestionario, la cual estarán a través de unas series de ítems.	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo individual.</li> <li>• Trabajo cooperativo.</li> <li>• Emplea herramienta.</li> </ul>	1 al 15	Ordinal
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades para solucionar conflictos.</li> <li>• Habilidades para motivar a la integrante del trabajo.</li> </ul>	16 al 21	
			Negociación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para reconocer las capacidades y méritos.</li> <li>• Habilidad para mantener la calma y llegar a un conjunto de conflictos.</li> </ul>	22 al 28	

Anexo 02: SATISFACCION AL USUARIO

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>SATISFACCIÓN AL USUARIO</b>	Según (Rodríguez, 2007). La satisfacción del usuario es muy importante ya que dependemos de ello para que nuestra organización siga siendo beneficiosa y siga creciendo, asimismo para poder brindar el mejor servicio de calidad a nuestros usuarios y satisfacer las necesidades fundamentales del consumidor.	Será aplicada, mediante el procedimiento de la encuesta y la aplicación del instrumento denominado cuestionario, a través del cual se formulará unas series de ítems.	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punta de vista del cliente.</li> <li>• Diferentes opiniones.</li> <li>• Estado de ánimo.</li> </ul>	1 al 6	Ordinal
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención pontra.</li> <li>• Promesas.</li> <li>• Información.</li> </ul>	7 al 11	
			Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación</li> <li>• Recibe más de lo esperado</li> </ul>	12 al 17	

### Anexo 03:

#### Cuestionario de Habilidades Blandas

##### Apellidos y nombres:

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de habilidades blandas en los trabajadores de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad. Se ha de marcar con una aspa la alternativa según corresponda: estimados trabajadores: agradezco anticipadamente tu gentil colaboración para el logro de los objetivos del presente trabajo de investigación y por favor solicito que tus respuestas sean sinceras. El instrumento es de carácter anónimo y confidencial.

**Nunca (0) Algunas veces (1) Siempre (2)**

	Ítems	Nunca	Algunas veces	Siempre
	<b>Trabajo en equipo</b>			
1	Le resulta fácil simpatizar y trabajar con la mayoría de sus compañeros.			
2	Acepta las ideas de sus demás compañeros, aunque no esté de acuerdo con ellas.			
3	Cree que su participación en las actividades institucionales es importante.			
4	Se siente identificado (a) con su grupo de trabajo.			
5	Cuando surge un problema o conflicto, busca estrategias para ayudar a buscar la solución.			
6	Participa activamente en los diversos eventos que realiza su institución.			
7	Pone en práctica estrategias para solucionar conflictos.			
8	Se compromete cuando acepta alguna responsabilidad.			

9	Apoya voluntariamente en algunas actividades de la institución.			
10	Participa con responsabilidad en la toma de decisiones de tu equipo.			
11	Cumple los acuerdos durante el trabajo en equipo.			
12	Aceptas, las ideas de tus compañeros, aunque no estés de acuerdo.			
13	Pides ayuda a tus compañeros de equipo cuando lo necesitas.			
14	Participas activamente coordinando en las actividades que realiza tu equipo.			
15	Sustentas los trabajos realizados en coordinación con tu equipo.			
	<b>Liderazgo</b>			
16	Asumo el liderazgo en el trabajo de equipo.			
17	Te esfuerzas por encontrar la solución a un problema.			
18	Promueves conversaciones de equipo para lograr un objetivo.			
19	Les dices a los demás lo que tienen que hacer.			
20	En tu equipo reconoces los logros de los demás.			
21	Apoyas a los demás a lograr los objetivos en común.			
	<b>Negociación</b>			
22	Utilizas el dialogo sincero y respetuoso en tus relaciones personales.			
23	Manifiestas disposición, voluntad y confianza para resolver el conflicto mediante el dialogo.			

<b>24</b>	Reconoces tus habilidades blandas que utilizas para identificar el conflicto.			
<b>25</b>	Analizas las discrepancias de los actores del conflicto.			
<b>26</b>	Consideras que es importante la intervención de otra persona para llegar a un acuerdo y resolver el conflicto.			
<b>27</b>	Escuchas y valoras las opiniones de los demás.			
<b>28</b>	Respetas los compromisos y los cumples en favor de superar las diferencias en disputa.			



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores  
del INABIF – Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Brenis Díaz, Rolando Martín ( ORCID: 0000-0001-6823-2156)**

**ASESORA:**

**Dra. Alarcón Díaz, Daysi Soledad (ORCID: 0000-0003-3724-479X)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2021**





**Anexo 06: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Las Habilidades Blandas De Los Trabajadores Y La Satisfacción De Los Usuarios En La Gerencia Regional De Transporte Y Comunicacion es La Libertad -2021	¿Cómo se relaciona las Habilidades Blandas de los Trabajadores y la Satisfacción de los Usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad - 2021?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021</p>	<p><b>Hi:</b> Si existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en Gerencia Regional y Comunicaciones La libertad – 2021.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación directa y significativa entre las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios Gerencia Regional y Comunicaciones La libertad – 2021.</p>	<p><b>Habilidades blandas</b></p>	<p>Según James y James (2004) son un conjunto de cualidades personales como liderazgo, comunicación, resolución de problemas, servicio al cliente, labor en el equipo, que permiten a los individuos tener éxito en el mercado laboral.</p>	<p>Sera medida mediante la técnica de la encuesta y la aplicación del instrumento denominado cuestionario, la cual estarán a través de una serie de ítems.</p>	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo individual.</li> <li>✓ Trabajo cooperativo.</li> <li>✓ Emplea herramienta.</li> </ul>	1 al 15	Ordinal
		Liderazgo					<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades para seleccionar conflictos.</li> <li>✓ Habilidades para motivar a la integrante del trabajo.</li> </ul>	16 al 21		
		Negociación					<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidad para reconocer las capacidades y méritos.</li> <li>✓ Habilidad para mantener la calma y llegar a un conjunto de conflictos.</li> </ul>	22 al 28		



**Anexo 07:****CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Justina Guillermina Lisboa Zumarán, identificada con DNI N° 16431477, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
DNI N°16431477

e-mail: [jlzumarán@gmail.com](mailto:jlzumarán@gmail.com)

## Anexo 08:

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Bertha Rosa Viera Fernández, identificado con DNI N° 40513957, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Nº	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



DNIN° 40513957

**Anexo 09:**

**“HABILIDADES BLANDAS Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA  
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES LA  
LIBERTAD - 2021**

Hola, nuestros nombres son: Claudia Esther Puerta Rojas y Susan Lizbeth Quiliche Carril, estudiantes de la carrera de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo. Este cuestionario tiene como propósito determinar la relación que existe entre las Habilidades Blandas y Satisfacción de los Usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad- 2021. Dicha información permitirá conocer la relación que existe entre las Habilidades Blandas y Satisfacción de los Usuarios en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad- 2021. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

**Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirme a:** [Cla232.cpr@gmail.com](mailto:Cla232.cpr@gmail.com) o [susanlq@hotmail.com](mailto:susanlq@hotmail.com)

**INSTRUCCIONES:**

Por favor, lea cuidadosamente las preguntas y responda marcando con una “X” la alternativa que usted considere correcta, las que se encuentran numeradas del 1 – 5.

**1= Totalmente en desacuerdo (TD)**

**4= De acuerdo (DA)**

**2= En desacuerdo (ED)**

**5= Totalmente de acuerdo (TA)**

**3= Indeciso (I)**

**Edad:** .....

**Sexo:** .....

**Profesión:** .....

**Variable: Satisfacción del Usuario**

<b>N°</b>	<b>RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
1	Siente que la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, se identifica con usted.	1	2	3	4	5
2	Se siente conforme con el desempeño de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.	1	2	3	4	5
3	Los servicios brindados son en base a lo que ofrece la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.	1	2	3	4	5
4	Se siente cómodo con el ambiente físico que ofrece la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.	1	2	3	4	5
5	La Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, utiliza todos los medios para comunicarse (Verbal, escrito, electrónico).	1	2	3	4	5
6	El desempeño que realizan los trabajadores de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad lo percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
<b>LAS EXPECTATIVAS</b>						
7	Valora el esfuerzo que brindan los trabajadores de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.	1	2	3	4	5
8	En la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, se atiende a todos por igual.	1	2	3	4	5
9	El servicio que brinda la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, cumple con sus expectativas.	1	2	3	4	5
10	En la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, existen las comodidades para una buena experiencia con el servicio.	1	2	3	4	5
11	En la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad, pasa gratos momentos y puede dialogar amablemente.	1	2	3	4	5
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>						
12	Se siente insatisfecho con los precios que establece la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.	1	2	3	4	5

<b>13</b>	Siente que recibe un buen servicio de parte de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	Le satisfacen los horarios que tiene la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	Le complace la cortesía de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	Está satisfecho con las facilidades de pago que ofrece la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>17</b>	Se siente satisfecho al realizar sus trámites de brevets en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Anexo 10:

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Administración



**Calidad de servicio y satisfacción del cliente externo de la  
Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión, Lima,  
2018**

Por:  
Jocabed Gisela Roman Ortiz  
Johana Astucuri Upiachihua

Asesora:  
Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas

**Lima, octubre de 2019**

satisfacción del cliente se aplicó la encuesta arrojando un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,89, lo cual permite decir que el instrumento empleado tiene un alto nivel de confiabilidad para ser aplicado, en muestras similares, en todas sus dimensiones supera el coeficiente mayor 0.7, lo cual indica nivel alto de confiabilidad.

Tabla 3

*Nivel de confiabilidad del instrumento calidad de servicio y satisfacción del cliente*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Ítems
Calidad de servicio	0,94	22
Satisfacción del cliente	0,89	17

Anexo 11:

**SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de Investigación**

**Señor (a):**

**Mg. Gloria Inés Zapata Cabanillas**

**Administradora de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad**

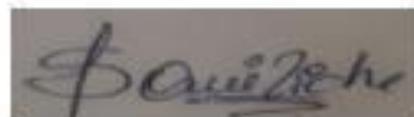
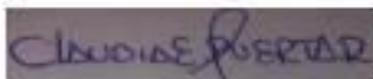
Yo, Susan Lizbeth Quiliche Carril, identificada con DNI N° 45389153 y la tesisista Claudia Esther Puerta Rojas, identificada con DNI N° 48779627. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo.

Que siendo alumnas de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo- Trujillo del noveno ciclo, nos permita realizar una visita de estudios y obtener la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación y/o informe sobre "Las Habilidades Blandas de los Trabajadores y la Satisfacción de los Usuarios de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad".

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Trujillo, 02 de junio de 2021



---

**Claudia Esther Puerta Rojas**

**DNI: 48779627**

---

**Susan Lizbeth Quiliche Carril**

**DNI: 45389153**

## Anexo 12:



**GERENCIA  
GENERAL REGIONAL**



**BICENTENARIO  
PERÚ  
LA LIBERTAD 2020**

Trujillo, 31 de mayo del 2021

**Lic. Jaela Peña Romero  
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad César Vallejo- Trujillo**

**Presente.-**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que ante la solicitud de la tésista Puerta Rojas, Claudia Esther y su compañera de proyecto de investigación Quiliche Carril, Susan Lizbeth, para que realicen su investigación en esta Institución , cuyo título es "Las Habilidades Blandas de los trabajadores y la Satisfacción de los Usuarios de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad – 2021", se conceden los permisos necesarios para que estas jóvenes puedan hacer su investigación que les permitirá elaborar su Tesis

Me despido con los sentimientos de estima hacia su persona.



Firmado digitalmente por ZAPATA,  
CABANELLAS CROSS YUAN FALÍ  
20440219088 507  
Rolivo - Soy el autor del documento  
Fecha: 02.06.2021 10:21:28 -05:00

**FIRMA DIGITAL**

Anexo 15:

**BASES DE DATOS DE LAS VARIABLES HABILIDADES BLANDAS Y SATISFACCIÓN AL USUARIO**

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS		TRABAJO EN EQUIPO															LIDERAZGO					NEGOCIACION						TOTAL		
DIMENSIONES	N° PERSONAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	TOTAL
1	0	1	1	2	1	0	0	0	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	33
2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	33	
3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25		
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	26	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	43	
6	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	27	
7	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	
8	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	37	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	45	
10	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	45	
11	1	1	1	1	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	34	
12	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	34	
13	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	42	
14	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
15	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	45	
16	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	47	
18	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	30	
19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	30	
20	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	37	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	38	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	
23	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	40	
24	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	32	
26	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	
27	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	22	
28	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
29	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	35	
30	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	29	
31	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	28	
32	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	34	
33	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
34	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	43	
35	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	48	
36	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	37	
37	0	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	39	
38	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	35	
39	0	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	0	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	36	
40	0	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	35	

41	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	0	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	0	37		
42	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	0	35	
43	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	0	36	
44	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	0	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	40	
45	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	0	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	41	
46	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	0	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	42
47	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	45	
48	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	47	
49	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	44	
50	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	0	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	42	
51	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	0	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	40	
52	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	0	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	41	
53	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	0	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	38	
54	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	0	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	41	
55	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	42	
56	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	0	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	41	
57	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	0	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	39	
58	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	0	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	39	
59	2	2	1	2	1	2	1	1	0	2	1	1	2	0	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	37	
60	2	2	1	2	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	38	
61	2	2	1	1	2	1	2	2	0	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	39	
62	2	2	1	1	2	1	2	2	0	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	43	
63	2	2	2	1	2	1	2	2	0	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	44	
64	2	1	2	2	1	1	2	2	0	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	46	
65	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	43	
66	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	42	
67	1	2	1	2	2	2	2	0	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	44	
68	1	2	1	1	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	42	
69	1	2	1	1	1	2	2	0	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	38	
70	1	2	1	1	1	2	2	0	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	38	
71	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	40	
72	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	42	
73	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	42	
74	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	42	
75	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	42	
	91	108	105	106	113	116	118	110	101	105	99	104	91	89	96	78	104	103	106	97	111	114	103	103	103	100	104	92	

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCION AL USUARIO																		
DIMENSIONES	RENDIMIENTO PERCIBIDO						LAS EXPECTATIVAS					NIVEL DE SATISFACCION						TOTAL
N° PERSONAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	TOTAL
1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	76
2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	77
3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	27
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	74
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	76
7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	75
8	2	1	2	1	3	3	3	1	2	2	2	3	1	3	3	2	1	35
9	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	78
10	1	2	1	1	3	3	2	3	1	1	1	3	1	1	2	2	2	30
11	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	77
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
13	3	2	1	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	36
14	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	74
15	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	75
16	2	1	1	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	33
17	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	76
18	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	76
19	1	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	33
20	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	1	2	2	30
21	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	78
22	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	35
23	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	79
24	2	1	3	2	2	1	1	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	35
25	1	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	33
26	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	75
27	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	77
28	3	3	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	3	1	2	38
29	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	77

30	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	76
31	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	36
32	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	3	1	2	1	3	2	34
33	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	77
34	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	75
35	2	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	35
36	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	73
37	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	3	1	1	30
38	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	77
39	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	76
40	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	3	2	1	1	31
41	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	79
42	2	1	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3	1	2	3	1	2	33
43	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	77
44	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	75
45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
46	1	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	35
47	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	76
48	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	76
49	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	1	38
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
51	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	77
52	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	75
53	2	3	1	1	2	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	32
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
55	3	2	1	3	2	1	3	1	1	2	3	3	2	3	1	2	1	34
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
57	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	75
58	1	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	32
59	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	74
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
61	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	75

62	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	76
63	2	3	1	2	1	3	2	2	3	1	1	3	3	3	2	1	3	36
64	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	78
65	1	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	37
66	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	77
67	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	36
68	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	76
69	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	78
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
71	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	29
72	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	76
73	1	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2	1	30
74	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	80
75	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	76

Anexo 16:

**1° VARIABLE: HABILIDADES BLANDAS CON SUS DIMENSIONES**

**TABULA**

Habilidades Blandas	Trabajo en equipo	Liderazgo	Negociacion
33	15	9	9
33	25	10	0
25	20	4	0
26	7	12	7
43	25	11	7
27	20	0	7
44	21	9	14
37	20	10	7
45	25	9	11
45	25	6	14
34	13	9	12
34	15	10	9
42	22	9	11
36	22	7	7
45	25	9	11
36	21	8	7
47	25	8	14
30	16	6	8
30	25	5	0
37	21	9	7
38	21	8	9
30	24	6	0
40	19	7	14
38	16	8	14
32	12	11	9
45	20	11	14
22	14	3	5
36	21	8	7
35	15	6	14
29	17	1	11
28	19	2	7
34	21	2	11

29	20	2	7
43	23	8	12
48	23	11	14
37	21	7	9
39	21	9	9
35	18	8	9
36	20	7	9
35	18	8	9
37	21	7	9
35	19	7	9
36	19	7	10
40	23	7	10
41	23	8	10
42	23	8	11
45	25	10	10
47	26	10	11
44	24	9	11
42	24	8	10
40	20	9	11
41	21	9	11
38	19	9	10
41	20	10	11
42	20	11	11
41	24	7	10
39	21	7	11
39	21	7	11
37	19	7	11
38	19	9	10
39	20	9	10
43	22	11	10
44	23	11	10
46	22	12	12
43	22	9	12
42	24	8	10
44	23	9	12
42	24	9	9
38	21	8	9

Anexo 17:

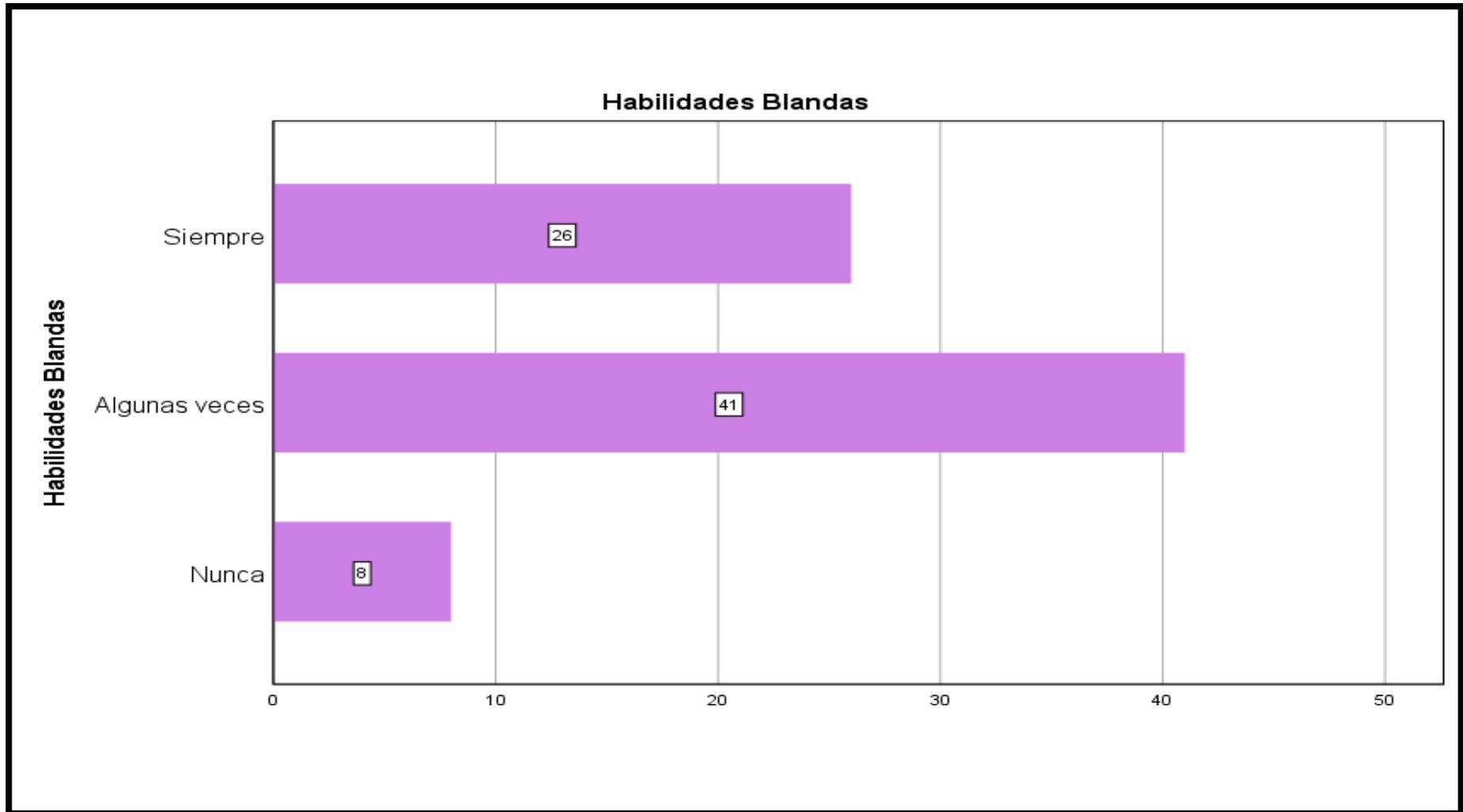
**2° VARIABLE: SATISFACCIÓN AL USUARIO CON SUS DIMENSIONES**

Satisfaccion al Usuario	Rendimiento percibido	Las expectativas	Nivel de satisfaccion
76	26	22	28
77	29	24	24
27	9	8	10
74	25	23	26
68	24	20	24
76	29	22	25
75	25	20	30
35	12	10	13
78	27	23	28
30	11	8	11
77	28	22	27
85	30	25	30
36	12	12	12
74	26	23	25
75	26	21	28
33	10	12	11
76	27	23	26
76	26	23	27
33	15	8	10
30	11	8	11
78	27	23	28
35	9	15	11
79	28	22	29
35	11	12	12
33	12	9	12
75	25	24	26
77	28	23	26
38	17	9	12
77	26	24	27
76	27	23	26
36	11	11	14
34	12	10	12
77	28	23	26
75	25	23	27
35	12	12	11

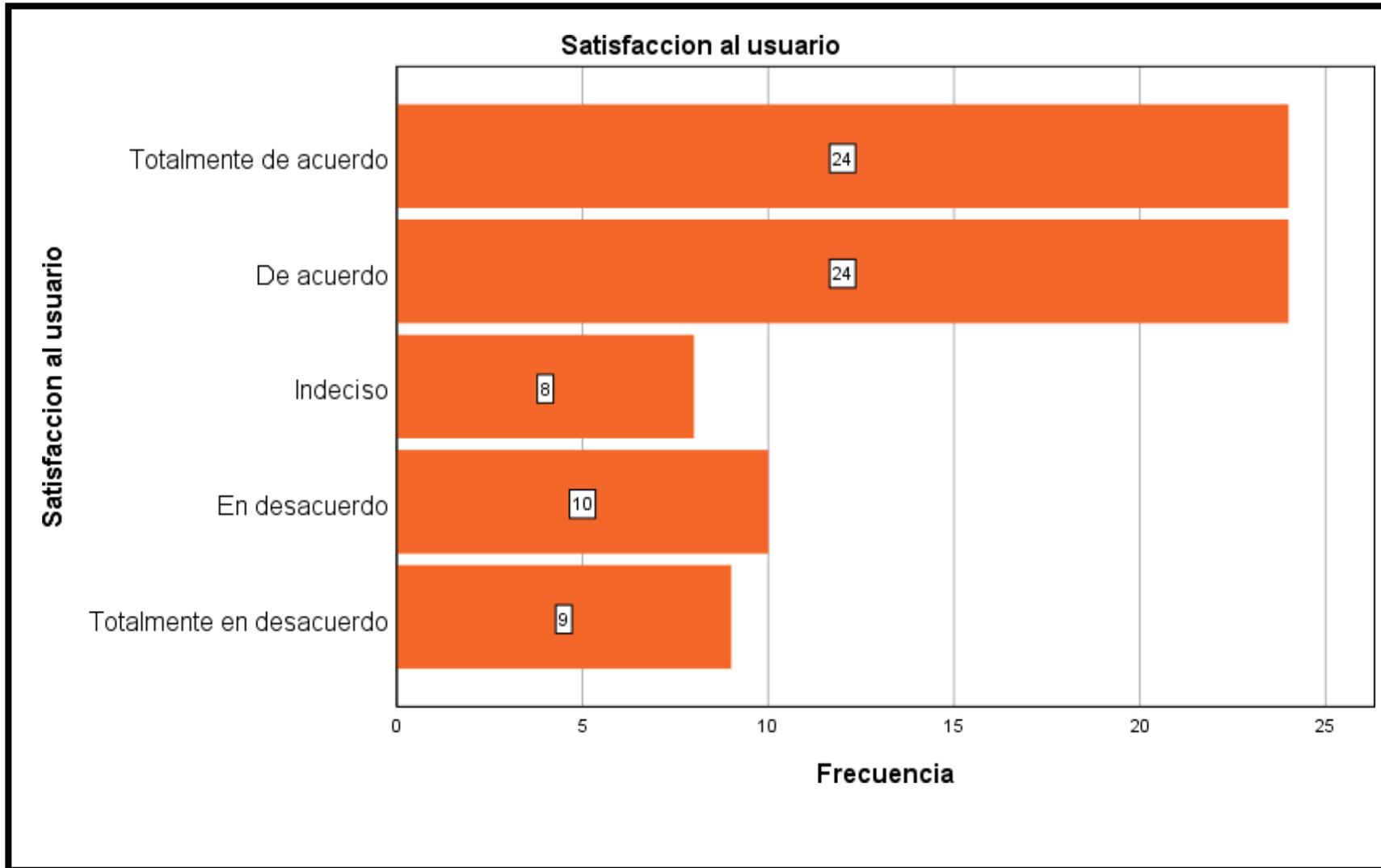
73	27	21	25
30	7	11	12
77	27	22	28
76	27	22	27
31	12	9	10
79	28	23	28
33	11	10	12
77	29	21	27
75	26	22	27
77	24	23	30
35	12	9	14
76	27	22	27
76	27	22	27
38	12	12	14
68	24	20	24
77	27	22	28
75	27	20	28
32	12	10	10
85	30	25	30
34	12	10	12
68	24	20	24
75	25	24	26
32	10	12	10
74	26	21	27
85	30	25	30
75	25	22	28
76	26	24	26
36	12	9	15
78	28	23	27
37	14	11	12
77	28	21	28
36	14	9	13
76	26	24	26
78	29	22	27
68	24	20	24
29	9	10	10
76	27	21	28

Anexo 18:

RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS DE LAS VARIABLES



Anexo 19:



**Anexo 20:**

<b>HABILIDADES BLANDAS</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	8	10,7	10,7	10,7
	<b>Algunas veces</b>	41	54,7	54,7	65,3
	<b>Siempre</b>	26	34,7	34,7	100.0
	<b>Total</b>	75	100.0	100.0	

**Anexo 21:**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	9	12,0	12,0	12,0
	<b>En desacuerdo</b>	10	13,3	13,3	25,3
	<b>Indeciso</b>	8	10,7	10,7	36,0
	<b>De acuerdo</b>	24	32,0	32,0	68,0
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	24	32,0	32,0	100,0
	<b>Total</b>	75	100,0	100,0	

**Anexo 21:**

**Anexo 22:**

<b>HABILIDADES BLANDAS</b>	
<b>Nunca</b>	8
<b>Algunas Veces</b>	41
<b>Siempre</b>	26

<b>SATISFACCION AL USUARIO</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	9
<b>En desacuerdo</b>	10
<b>Indeciso</b>	8
<b>De acuerdo</b>	24
<b>Totalmente de acuerdo</b>	24