UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ANGELLO GUILLERMO, LOZANO VALERA

PUCALLPA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las.....5pm.....del día viernes 14 de junio del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: Mg. **Jonel Raul Manzano Mejia (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Angello Guillermo Lozano Valera, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....unanimidad.....

Siendo las.....6pm.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias

Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Asesor

Bach. Angello Guillermo Lozano Valera

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0136-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022"

Autor(es)	:	**LOZANO VALERA, ANGELLO GUILLERMO**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. CACHAY REYES LINCOLN FRITZ**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 14/03/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Angello Guillermo Lozano Valera

Autor de la tesis titulada: Las habilidades blandas de los trabajadores y la Satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 12 / 2024

Email: AGLVLozano@Gmail Firma:

Teléfono: 943736292 DNI: 40550222

DEDICATORIA

Se lo dedico a mi mamita y papito que son las personas más importantes en mi vida, les dedico este logro tan importante en mi día a día por ser mi mayor orgullo y motivo para lograr exitosamente todo lo que me he propuesto.

Ángello lozano.

AGRADECIMIENTO

A la municipalidad provincial de coronel portillo por responder a mi solicitud de ingresar a sus instalaciones y poder poner en marcha mi investigación, así mismo a los trabajadores del área de recaudación tributaria que me brindaron su valioso tiempo y respondieron con honestidad el cuestionario, para poder recolectar los datos necesarios de mi trabajo.

También extender mi profundo y gratitud para el Dr. Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes docente de la prestigiosa Universidad Nacional de Ucayali de donde salgo como profesional de la carrera administrativa, quien se convirtió día a día, más que un maestro; en un mentor. Gracias todas las experiencias que me brindo para desarrollarme como persona y ciudadano responsable con mi comunidad.

.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN xiii
ABSTRACT xiv
INTRODUCCIÓN xv
CAPÍTULO I. EL PROBLEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 18
1.1. Descripción del problema 18
1.2. Formulación del problema 19
1.2.1. Problema general 19
1.2.2. Problemas específicos 19
1.3. Objetivos 20
1.3.1. Objetivo general 20
1.3.2. Objetivos específicos 20
1.4. Hipótesis 21
1.4.1. Hipótesis general 21
1.4.2. Hipótesis especifica 21
1.5. Variables 21
1.6. Operacionalización de variables 22
1.7. Justificaciones 23
1.7.1. Justificación Teórica 23
1.7.2. Justificación Metodológica 23
1.7.3. Justificación Practica 23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 24
2.1. Antecedentes del problema 24
2.1.1. Internacional 24
2.1.2. Nacional 30
2.1.3. Tesis locales 32
2.2. Bases teóricas del problema 33
2.2.1. Base teoría de la variable 1 33
2.2.2. Base teórica de la variable 2 35
2.3. Definición de términos básicos 37
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO 40
3.1. Método de investigación 40
3.2. Población y muestra 41

3.2.1. Población 41
3.2.2. Muestra 41
3.3. Instrumentos de recolección de datos 41
3.3.1. Técnicas 41
3.3.2. Instrumentos de recolección 41
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 41
3.4. Procedimiento de recolección de datos 42
3.5. Tratamientos de los datos 42
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 43
4.1. Descripción de los resultados 43
4.2. Prueba de normalidad 47
4.3. Pruebas para las hipótesis 47
4.4. Discusión 49
CONCLUSIONES 55
SUGERENCIAS 56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 57
ANEXOS 62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 22
Tabla cruzada 2. Variable 1 Habilidades blandas*Variable 2 Satisfacción. 43
Tabla cruzada 3. Dimensión 1 Trabajo en equipo*Variable 2 Satisfacción. 44
Tabla cruzada 4. Dimensión 2 Liderazgo*Variable 2 Satisfacción. 45
Tabla cruzada 5. Dimensión 3 Negociación*Variable 2 Satisfacción. 46
Tabla 6. Prueba de Shapiro-Wilk. 47
Tabla 7. Correlación sobre la Variable 1 Habilidades blandas*Variable 2 Satisfacción usuarios. 47
Tabla 8. Correlación sobre la Dimensión 1 Trabajo en equipo*Variable 2 Satisfacción usuarios. 48
Tabla 9. Correlación sobre la Dimensión 1 Trabajo en equipo*Variable 2 Satisfacción usuarios. 48
Tabla 10. Correlación sobre la Dimensión 3 Negociación*Variable 2 Satisfacción usuarios. 49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura de barras 1. Variable 1 Habilidades blandas*Variable 2 Satisfacción. 43

Figura de barras 2. Dimensión 1 Trabajo en equipo*Variable 2 Satisfacción. 44

Figura de barras 3. Dimensión 2 Liderazgo*Variable 2 Satisfacción. 45

Figura de barras 4. Dimensión 3 Negociación*Variable 2 Satisfacción. 46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia. 63
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos 64

RESUMEN

Este trabajo de investigación ha tenido como objetivo general determinar de qué manera las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. La investigación tuvo una población conformada por los trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de coronel portillo periodo 2022, la investigación se desarrolló de manera de tipo aplicada, su nivel descriptivo correlacional, con un diseño correlacional-causal. Como principales resultado: los trabajadores determinaron que la relación entre la V1 Habilidades blandas y la V2 Satisfacción de los usuarios, en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; es regular-moderada en un 71,9%; Existe un Rho de 1 positivo y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis general: Las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Palabras claves: *Habilidades blandas, satisfacción de los usuarios, educación tributaria y trabajo en equipo.*

ABSTRACT

This research work has had the general objective of determining how the soft skills of workers are related to user satisfaction in the tax administration management of the Provincial municipality of Coronel Portillo, 2022. The research had a population made up of workers in the tax collection area of the provincial municipality of Colonel Portillo period 2022, the research was developed in an applied manner, its descriptive correlational level, with a correlational-causal design. As the main result: the workers determined that the relationship between V1 Soft Skills and V2 User Satisfaction, in the tax administration management of the Provincial municipality of Coronel Portillo, 2022; It is regular-moderate in 71.9%; There is a positive Rho of 1 and a p-value of .000, where the general hypothesis is accepted: The soft skills of workers are significantly related to user satisfaction in the tax administration management of the Provincial municipality of Coronel Portillo, 2022.

Keywords: Soft skills, user satisfaction, tax education and teamwork.

INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, existen elementos con los cuales se identifican ámbitos para definir una hoja de vida, no sólo considerando ámbitos académicos, técnicos y pedagógicos comunes. Considerando que un currículo fundamenta la formación de profesionales capaces para resolver los distintos problemas globales de la organización.

Es así que, Vera (2017) define a las habilidades blandas como aquellas destrezas que tienen incidencias en el desarrollo laboral de las personas y que de esa manera se generan mejores oportunidades en las bolsas laborales y ello los alinea a su éxito profesional. En las últimas décadas se evidencia la influencia de la tecnología en las organizaciones, esto ha llevado a evaluar las condiciones de las habilidades de los colaboradores en función a las capacidades que ellos pueden aplicar en función a su eficacia, lo que conlleva al aporte en la productividad de la empresa. Por otro lado, se encuentra el valor en el compromiso que los empleados asumen al identificarse con los objetivos de la empresa y hacerlos tan suyos que eso construya la cultura de la organización.

Las empresas confían cada vez más en la gestión de proyectos para ayudarles a desarrollar proyectos de forma más eficiente y eficaz. Por lo tanto, el éxito en la gestión de proyectos requiere que los gerentes de proyectos tengan un alto nivel de flexibilidad y comprender y utilizar adecuadamente sus conocimientos y habilidades interpersonales en el área.

El nivel de influencia que puede tener una persona, al establecer relaciones, evidentemente es una forma de diferenciarse. Quienes transmiten la

sensación de entender a su interlocutor y de escucharlo activamente, usualmente tienen una actitud positiva para servir.

En los últimos años ha tenido mucha importancia el estudio de las competencias blandas para la gerencia de proyectos. Las competencias blandas reflejan la relación de una persona con otras personas a través de sus rasgos de carácter y habilidades interpersonales, hacen que el entorno de trabajo sea más flexible y más fácil de administrar a través de comportamientos sutiles y comunicación, incluyen atributos como adaptabilidad y flexibilidad, y también incluye resolución de problemas, pensamiento creativo, resolución de conflictos, gestión del tiempo y auto-motivación.

Las competencias blandas en el contexto de gerencia de proyecto consisten en la aplicación de habilidades, herramientas y técnicas para planear, supervisar y controlar un proyecto con el propósito de alcanzar sus objetivos, razón por la cual el objetivo de este estudio se centró en determinar las competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del Instituto en estudio.

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.

Para esta investigación se siguió los lineamientos y estructuras propuestas por la Universidad Nacional de Ucayali y se desarrolló de la siguiente manera:

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

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 (Puesta Y Quiliche, 2021) 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 (Puesta Y Quiliche, 2021), que realizo 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.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera el trabajo en equipo de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de

administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

- ¿De qué manera el liderazgo de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?
- ¿De qué manera la negociación de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- . Establecer de qué manera el trabajo en equipo de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- Precisar de qué manera el liderazgo de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- Indicar de qué manera la negociación de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de

administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.4.2. Hipótesis especifica

- El trabajo en equipo de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- El liderazgo de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- La negociación de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1

- Habilidades blandas de los trabajadores.

1.5.2. Variable 2

- Satisfacción de los usuarios.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Habilidades blandas de los trabajadores	Según James y James (Citado por Puerta y Quiliche, 2021) 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.52)	La variable habilidades blandas de los trabajadores se define operacionalmente mediante las dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo, y negociación en un cuestionario con escalas de likert.	Trabajo en equipo	- Liderazgo personal. - Trabajo cooperativo. - Manejo de diversas herramientas.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
			Liderazgo	- Habilidades para solucionar conflictos. - Habilidades para motivar la integración del trabajo.	
			Negociación	- Habilidad para reconocer las capacidades. - Habilidad para reconocer los méritos. - Habilidad para practicar la calma. - Habilidad para llevar un conjunto de conflictos.	
Variable 2: Satisfacción del usuario	Thompson (Citado por López, 2019), la satisfacción es la percepción comparada con las perspectivas luego de realizar una adquisición sea de alguna utilidad. El cliente es quien usa un servicio. La noticia de complacencia manifiesta el horizonte de aprobación cuando realiza una compra. La estadística revela que el usuario cuando se siente complacido con el producto vuelve a realizar una compra en la compañía. (p.20)	La variable satisfacción del usuario se define operacionalmente mediante las dimensiones: empatía, sensibilidad, fiabilidad y calidad funcional percibida en un cuestionario con escalas de likert.	Empatía	- Comportamiento del personal. - Actitud del personal. - Preocupación del personal.	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
			Sensibilidad	- Voluntad percibida. - Ayuda en las necesidades. - Servicio rápido. - Atención preferencial.	
			Fiabilidad	- Compromiso del personal. - Atención del servicio. - Seguridad del servicio.	
			Calidad funcional percibida	- Obligaciones. - Capacidades. - Calidad de brindar un servicio.	

Fuente: Elaboración propia.

1.7. Justificaciones

1.7.1. Justificación Teórica

Se justificará teóricamente, la satisfacción es de suma importancia para la calidad para que pueda integrar las carestías de la población siendo un factor determinante para conocer si los empleados tienen un desempeño laboral acorde a las nuevas expectativas.

1.7.2. Justificación Metodológica

Se justificará metodológicamente, al ser una Investigación del Tipo descriptiva - correlacional ya que los resultados recolectados serán objetos a describir los factores que influyen en el uso de habilidades blandas en la satisfacción del usuario.

1.7.3. Justificación Practica

Del mismo modo de manera práctica ya que el interés por investigar el uso de las habilidades blancas se debió al gran realce que tiene en estos últimos tiempos en cuanto al avance y desarrollo de las empresas que justifica la necesidad del uso para poder logar resultados esperados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Internacional

Cordero, Córdova, Moreira y Quevedo (2020) en sus tesis Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público, sostuvo que:

> Se concluye que la propuesta del modelo es pertinente y viable ya que con la implementación de este se pretende establecer sistemas que conduzcan a la consecución de una cultura organizacional fortalecida, saludable, efectiva y eficiente. (p.42)

Ortiz, Aleman y Bolivar (2020). *Las competencias blandas y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CNT sistemas de información SAS*, sostuvo que:

> • Efectividad: identificándola como una capacidad requerida a fin de que sus colaboradores cuenten con la capacidad de cumplir los objetivos puesto a su cargo mediante la optimización de los recursos humanos, materiales y temporales con que disponen.
>
> • Manejo de quejas y objeciones: mediante una alta capacidad de sus empleados en la superación de dificultades, actuando de forma conciliatoria con un alto grado de orientación a encontrar soluciones.
>
> • Comunicación: buscando en sus empleados una alta capacidad de comunicación tanto verbal o no verbal, ya sea

en situaciones grupales o individuales, ajustando su terminología a las necesidades y características de los oyentes, resultando asertivos, brindado opiniones y perspectivas concretas de forma correcta y en el momento adecuado.

• Capacidad para dirigir en torno a resultados: buscando con esto la capacidad de sus colaboradores para dirigir y orientar la acción de otros en busca de objetivos y metas y así obtener resultados equilibrados, duraderos y estratégicos, 22 aprovechando y potenciando las capacidades grupales en pro de los beneficios organizacionales.

• Resolución de problemas: buscando en su personal capacidades para recibir y afrontar variables críticas, identificando posibles soluciones.

• Empatía: teniendo en sus colaboradores la capacidad de que estos se pongan en el lugar de otros, viendo las cosas desde el punto de vista de los demás, de igual forma entendiendo los estados de ánimo como las preocupaciones de los otros.

• Negociación: buscando con esto la habilidad en sus colaboradores de generar soluciones de ganar –ganar, en escenarios complejos, no atemorizándose ante los mismos y sus posibles amenazas y brindando soluciones con una alta capacidad resolutiva.

• Tolerancia a la frustración: sus empleados deben contar con la capacidad de manejar situaciones donde no se cumplan las expectativas propias o donde se evidencia el rechazo, situación que no puede afectar su actitud frente a su trabajo ni la búsqueda del logro de los objetivos.

• Orientación de servicio al cliente: los empleados de la empresa deben contar con el deseo de cooperar y servir a otros, mediante el reconocimiento de sus necesidades y los esfuerzos activos por satisfacerlos, así el cliente obtendrá un servicio óptimo y de buena calidad.

Jokoma (2019). *Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena*, sostuvo que:

> Los resultados arrojaron la presencia de las habilidades blandas
>
> dentro de los elementos de competencias personales y de las habilidades interpersonales como dimensiones de las competencias blandas en la gerencia de proyecto. (p.11)

Vallejo (2019). *Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de una STARTUP*, sostuvo que:

> En las últimas décadas se han levantado numerosas evidencias sobre el valor de las habilidades blandas para el éxito en el mundo empresarial (Goleman, Why It Can Matter More Than IQ, 2015). No importa en qué tipo de negocios

estás, estás en el negocio de las personas, donde las personas con habilidades bien desarrolladas pueden hacer la diferencia entre el éxito y el fracaso. Esto sugiere que tanto los gerentes como empleados

de una organización deben obtener las habilidades necesarias para conectar e influenciar a otros, mantener relaciones y auto controlarse. Siendo esto aún más importante en emprendedores.

Las habilidades blandas son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva, lo que generalmente se enfoca al trabajo, a ciertos aspectos de éste, o incluso a la vida diaria. Siendo el resultado de una combinación de habilidades sociales y comunicación entre otros factores que hacen a una persona relacionarse y comunicarse efectivamente con otras. No basta con dominar una o dos habilidades para lograr un buen desempeño, hay que dominar una combinación de éstas. Se pueden aprender más habilidades con tiempo y dedicación. Un ejemplo básico sería es que si una persona ya se conoce a sí misma y está enfocada puede fácilmente aprender a escuchar efectivamente, al dominar esta última puede ser que llegue a tener una mejor capacidad de negociación.

Granda (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodoméstico*, sostuvo que:

> 1) Las referencias planteadas en el marco teórico demuestran que la discusión sobre habilidades blandas, competencias emocionales y gestión de las relaciones, en el contexto empresarial y de manera específica en el servicio al cliente, está enfocada en como el desarrollo de estas habilidades permite incrementar la percepción favorable que tiene un consumidor sobre el servicio.
>
> En cuanto a evidenciar teóricamente la relación explicita, entre ventaja competitiva y habilidad blanda, no se hallaron postulaciones categóricas en ese sentido, sin embargo, queda claro que un alto nivel de diferenciación en el servicio al cliente, está relacionado con altos niveles de comunicación emocional y gestión de las relaciones. La literatura analizada concentra su discusión en esta temática desde una perspectiva cualitativa.
>
> 2) Las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos desarrollan estrategias de diferenciación para incrementar la percepción de servicio, las acciones concretas que realizan para alcanzar este planteamiento, están centradas mayoritariamente en tres aspectos; formación técnica a los vendedores, para comprender mejor características de los productos que comercializan, precio, y

procedimientos estandarizados de servicio. Esta situación demuestra que el sector no ha consolidado estrategias basadas en competencias emocionales.

3) La fase cuantitativa de la investigación determinó que la relación entre las expectativas y los niveles de servicio brindado es muy amplia, se demuestra además que las habilidades blandas marcan una diferencia en cuanto a la satisfacción percibida. La competencia emocional, empatía, es de vital importancia para los consumidores de cada una de las cadenas de electrodomésticos investigadas.

La fase cualitativa evidenció que la estrategia común de las empresas investigadas para incrementar la percepción de buen servicio al cliente, gira en torno al capital humano, como centro de la diferenciación. Sin embargo, la capacitación y formación que plantean las organizaciones se concentra en habilidades para manejar características del producto, o conocimiento de los procesos de venta.

No se pudo comprobar, en ningún caso, que exista alguna propuesta dirigida a desarrollar competencias emocionales o a mejorar la gestión de las relaciones. Al realizar un análisis comparativo de todos los bloques que evaluó el modelo Servqual en las empresas investigadas, se puede apreciar que la habilidad blanda empatía alcanzo la segunda posición de importancia en la percepción del servicio por parte de los

consumidores de las empresas comercializadoras de electrodomésticos.

Los resultados obtenidos, en relación a las empresas que alcanzaron los mejores niveles de percepción de mejor servicio, coinciden con información secundaria expuesta ente investigación. En ese contexto podría afirmarse que las habilidades blandas, especialmente la empatía, aplicadas en el servicio al cliente en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, son una fuente de ventaja competitiva puesto que pueden generar un alto nivel de diferenciación percibida por el consumidor.

La retro alimentación del servicio percibido y valoración de las discrepancias, en relación a las expectativas, no es una estrategia estandarizada en las empresas investigadas, en algunos casos excepcionales se mide y evalúa de manera constante esta percepción, sin embargo, no es una dinámica común del sector. Sin tener información precisa sobre este aspecto, la posibilidad de identificar niveles de servicio se vuelve algo complejo.

2.1.2. Nacional

Huamani y Venegas (2021), en su tesis *Habilidades blandas y comportamiento organizacional en los trabajadores de una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2021*, sostuvo que:

Los resultados demostraron una relación significativa entre las habilidades blandas y el comportamiento organizacional

> de los trabajadores de una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2021. Mostrando un coeficiente de correlación de 0,628 y un p<0.01, estableciendo una correlación positiva moderada y significativa entre las variables comportamiento organizacional y habilidades blandas. Ese resultado permitió aceptar la hipótesis que manifestó que: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional de los trabajadores de una Municipalidad Provincial, Apurímac-2021. (p.6)

Orderique (2021). *Estrategias en habilidades blandas para la satisfacción laboral en una universidad del departamento de Lambayeque*, sostuvo que:

> Posteriormente al análisis de resultados se concluye que no hay adecuada satisfacción laboral en los trabajadores de la institución por lo que se propone una estrategia basada en habilidades blandas para mejorar los niveles de satisfacción, finalmente se recomienda aprobar la implementación de la propuesta y motivar a los trabajadores para una participación activa con el fin de mejorar sus habilidades blandas que influirán positivamente tanto en su vida laboral como personal. (p.vi)

Sánchez (2021). *Gestión de liderazgo y su relación con las habilidades blandas en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amashca, 2020, concluyó que:*

> Se demostró que, a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que ambas variables no se correlacionan. Y que a pesar de que la Gestión de Liderazgo era deficiente, los trabajadores cultivaban las habilidades blandas tanto en su interacción dentro de la institución, así como hacia la atención a la población. (p.vi)

Pinto y Torres (2022). *Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Archivo General de la Nación, Lima – 2021,* concluyó que:

> Llegó a la conclusión general que existe la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, donde se concluye que existe correlación positiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia, entonces la correlación es significativa, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Hi. (p.7)

2.1.3. Tesis locales

Saldaña (2021), en su estudio titulado las *Habilidades blandas y su relación con el clima institucional de los docentes de tres instituciones educativas de Callería, 2020.,* concluyó que:

> Se concluye que existe relación significativa directa entre las habilidades blandas y el clima institucional en los docentes de tres instituciones educativas de Callería, 2020. Según el valor

P= 0,000 que es menor a 0,01 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,814. (p.viii)

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de Habilidades blandas

Ibrahim (Citado por Pinto y Torres, 2022) en su investigación sobre adquirir habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores, evalúa la capacitación y formación al desarrollarse y adquirir nuevas habilidades, y que mejoras trae en el rendimiento de los trabajadores.

Para Feffer (Citado por Huamani y Venegas 2021), las habilidades blandas tienen mayor importancia no solo en el momento de realizar el contrato, sino después cuando se ve al empleado interactuar y desarrollarse dentro de la empresa, entendiendo que los miembros estratégicos de las empresas usualmente incorporan una serie de habilidades blandas en sus distintos enfoques de liderazgo para que de esa manera incrementen el rendimiento de sus equipos. En sus aportes el autor considera que hay periodos de tiempo para establecer el desarrollo de las habilidades blandas, y esas pueden estar estructuradas en un corto y también largo plazo; esto se debe a que cada organización las establece

de acuerdo a sus requerimientos y a los puestos que determinan en sus planes estratégicos.

2.2.1.2. Dimensiones de Habilidades blandas

Para las dimensiones de la variable 1 Habilidades blandas se tomó a diferentes autores y se escogió las siguientes:

Trabajo en equipo

Ruiz, (Citado por Huamaní y Venegas 2021) El trabajo en equipo se forma con un conjunto de personas que pueden trabajar juntas uniendo sus esfuerzos de manera coordinada para lograr metas que se hayan propuesto en común. Cada equipo se forma de manera específica para la realización de tareas que vayan acorde con las metas y objetivos de una empresa, logrando que se integren las capacidades, la comunicación, la información y el rol de cada uno.

Liderazgo

Etecé (2021) El liderazgo es el conjunto de habilidades de un individuo que le permiten ejercer tareas como líder. Un líder es aquel que está al mando de un grupo y tiene la capacidad de motivar a sus integrantes a través de su discurso o de su empatía.

Negociación

Roldan (2017) define a negociación como un proceso de intercambio de información y compromisos en el cuál dos o más partes, que tienen intereses comunes y otros divergentes, intentan llegar a un acuerdo.

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de Satisfacción

Para Ivancevich et al (Citado por Orderique, 2021) la satisfacción laboral es el cúmulo de percepciones formado a raíz del nivel de reciprocidad entre la organización y sus colaboradores. Si el colaborador se siente bien en su trabajo, si se siente respetado y valorado, hará su mejor esfuerzo por hacer las cosas bien.

Los hombres entrenan sus habilidades blandas, no necesariamente para ayudar a otros, sino también para aprender a controlar sus emociones (Flores, 2019). Y ese control de las emociones, en las personas involucradas, harán que la organización esté siempre vigente ante el cambio (De José, 2020) Una habilidad blanda se refiere a los rasgos, características y competencias que informan cómo una persona se relaciona con los demás y cuan a menudo lo hace (Rouse, 2019)

2.2.2.2. Dimensiones de Satisfacción

Empatía

Asimismo, McCauley ySalter (Citado por Lopez, 2019), sostiene que la empatía es uno de los temas más extendidos, pero menos explicados. Ser empático implica ser capaz de comprender al otro y ponerse en su lugar, significa de alguna forma querer conocer a la otra persona y saber lo que siente para así poder llegar a entenderla.

Sensibilidad

La sensibilidad se define, a grandes rasgos, como la capacidad que tiene algo o alguien para sentir, o sea, para percibir su entorno o para ser alterado por este de alguna manera. Se trata de un término de muchos significados en diferentes contextos, proveniente del latín sensibilitas, voz derivada de sensus (“sentido”), con la que los antiguos romanos se referían al “sentido común” y que da origen a muchas otras palabras hispanas, como asentir, consentir o sentencia (Etecé 2023).

Fiabilidad

Asimismo, Albrecht, (Citado por López, 2019), nos refiere que la fiabilidad consiste en la opinión que se forma el usuario sobre el grado de efectividad, promesa respecto al servicio prestado por las instituciones. Se define así a la habilidad de realizar un trabajo acordado como promesa de

manera precisa y fiable. En este punto cobra especial importancia las promesas de servicio que les hacen a los clientes, por ejemplo, el cumplimiento en el tiempo de respuestas estimado, así como con las requeridas características del servicio. Calidad funcional percibida es la percepción que se genera en los usuarios sobre el nivel de calidad con que realiza sus funciones una determinada persona al momento de brindar un servicio.

Calidad funcional percibida

Marketing Negocios.com define; a calidad percibida es la percepción del cliente o consumidor de la superioridad o calidad general de un producto o servicio en términos de su función en relación con otras alternativas. La percepción del cliente involucrará lo que es importante para el cliente porque cada cliente tiene un interés diferente (relativamente medido) en un producto o servicio.

2.3. Definición de términos básicos

- Habilidades

Etecé (2023). Según la Real Academia Española, se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social.

- Blandas

Blanda (2016). Que se deforma o cede a la presión con facilidad.

- Satisfacción

La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad. Es un elemento subjetivo de cada quien ya que no todas las personas se sentirán satisfechas ante resultados similares. Aunque la satisfacción de las necesidades básicas como comida, vivienda y trabajo son un requerimiento para sentirse completos, hay personas que siempre desean más y por lo tanto nunca están satisfechos con lo que tienen. Un sinónimo de satisfacción es placer, aunque también puede ser gozo o complacencia.

- Negociación

Milagro (2023). La negociación se puede definir como un proceso de comunicación entre al menos dos partes dirigidos a alcanzar un acuerdo sobre intereses que se perciben como divergentes. Esta habilidad se basa en la capacidad de un individuo para participar en el proceso de forma cooperativa, usando habilidades de comunicación respetuosa y asertiva, con el fin de llegar a acuerdos beneficiosos y aceptables para todas las partes involucradas.

- Calidad

Peiró (2020). La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto.

- Habilidades para trabajo en equipo

Trabajar en equipo favorece, aprovechar el tiempo al máximo ya que cada participante activa sus habilidades para trabajar y lograr una actividad trazada con éxito, Raciti (Citado por Saldaña, 2021).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Será aplicada, Carrasco (2006) porque emplea conocimientos obtenidos de las teorías expertas en el tema de investigación.

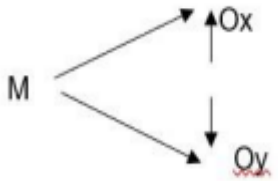
3.1.2. Nivel de investigación

Será descriptiva correlacional, Carrasco (2006), que hace referencia a características que pueden ser internas o externas, y tienen propiedades que se consideran principalmente sobre los acontecimientos o fenómenos de la propia realidad, con tiempos históricos de forma concreta.

3.1.3. Diseño de investigación

Este tipo de investigaciones se orientan a la fiabilidad de un investigador, porque éste no ejerce control sobre la variable independiente, del mismo modo, no puede conformar a los grupos de estudio. Este tipo de diseño se enfoca en adoptar estrategias que sean objetivas, rigurosas y de manera sistemática. (Alan, Quezada y Arce,2018).

Se esquematiza de la siguiente forma:



Donde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable 1: Habilidades blandas

Ox: Observación de la variable 2: Satisfacción de los usuarios

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población será en su totalidad trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que son 32.

3.2.2. Muestra

Se utilizará una muestra de tipo poblacional para dar desarrollo a esta investigación.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Para recabar los datos en la presente investigación, se estructuró utilizar como técnica la encuesta, tanto para habilidades blandas como para satisfacción de usuarios.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Como instrumento para la investigación se pretendió usar un cuestionario que fueron orientados para recopilar los datos sobre las variables estudiadas tanto para habilidades blandas como para satisfacción de usuarios.

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Para la validez se consideró el juicio de expertos que se refiere a especialistas sobre las líneas de investigación a los que se

les llama jueces, donde participaron tres docentes expertos en áreas organizacionales y académicas, por ende, cuentan con experiencia para realizar juicios y valoraciones y verifiquen la viabilidad del instrumento utilizado en esta investigación.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Cuando se obtuvieron los datos a través de las encuestas se ordenaron y también se tabularon, porque con ello se inicia el proceso de análisis de datos, que fueron ingresados en un archivo de Excel, por lo que ésta es 28 una herramienta que es considerada dentro de los contextos permitidos en la investigación.

3.5. Tratamientos de los datos

Después de tabular los datos, fueron procesados de forma estadística, donde se utilizaron tablas de frecuencias estadísticas, como también gráficos, y así se pudieron interpretar los resultados de forma correcta. Se consideró también, que para la comprobación de las hipótesis se utilizó como prueba la correlación del Rho de Spearman que es el que ayuda a obtener el grado de correlación de las variables y de esa manera se pudo contrastar la validación de nuestra hipótesis.

CAPÍTULO IV

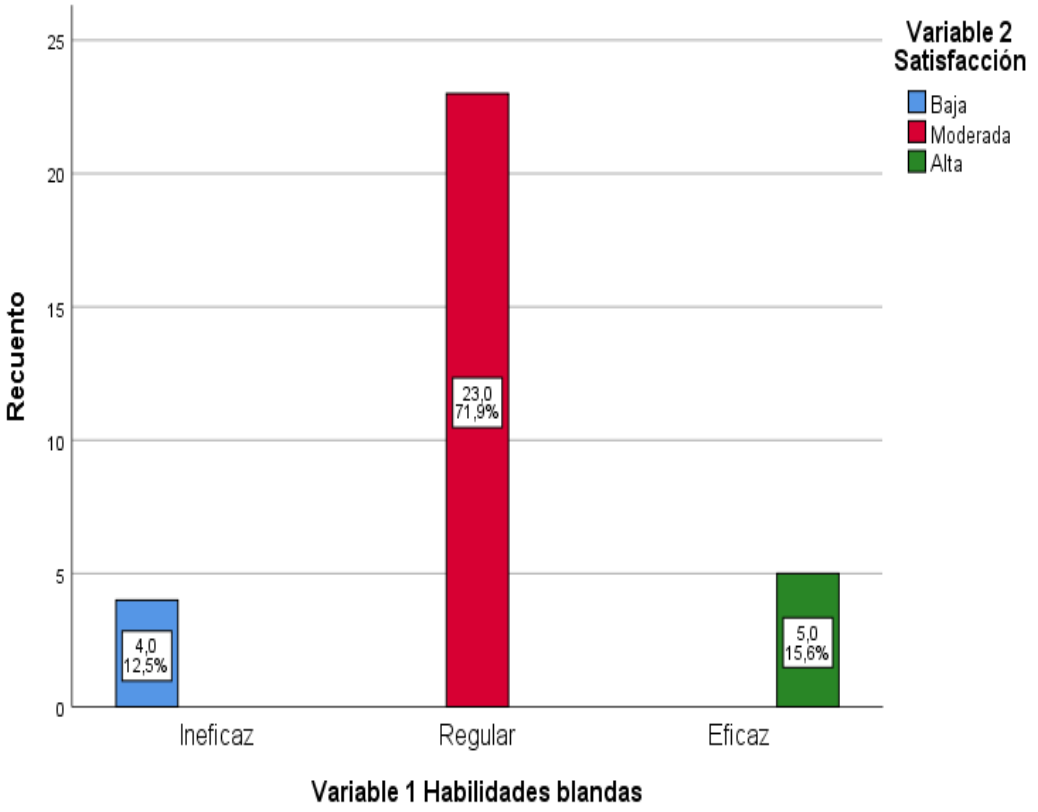
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de los resultados

Tabla cruzada 2. *Variable 1 Habilidades blandas*Variable 2 Satisfacción.*

			Variable 2 Satisfacción			Total
			Baja	Moderada	Alta	
Variable 1 Habilidades blandas	Ineficaz	Recuento	4	0	0	4
		% del total	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
	Regular	Recuento	0	23	0	23
		% del total	0,0%	71,9%	0,0%	71,9%
	Eficaz	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	15,6%	15,6%
Total		Recuento	4	23	5	32
		% del total	12,5%	71,9%	15,6%	100,0 %

Figura de barras 1. *Variable 1 Habilidades blandas*Variable 2 Satisfacción.*



Del procesamiento de datos se visualiza:

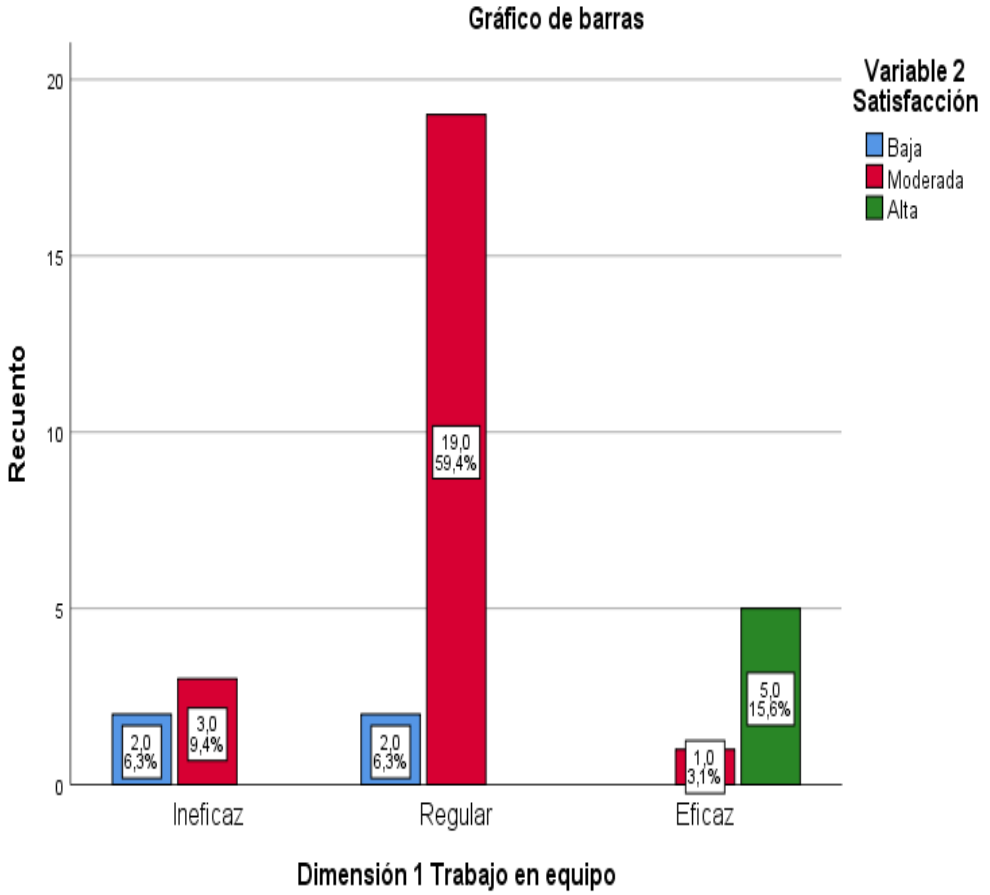
Los trabajadores determinaron que la relación entre la V1 Habilidades blandas y la V2 Satisfacción de los usuarios, en la gerencia de

administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; es regular-moderada en un 71,9%.

Tabla cruzada 3. *Dimensión 1 Trabajo en equipo*Variable 2 Satisfacción.*

			Variable 2 Satisfacción			Total
			Baja	Moderada	Alta	
Dimensión 1 Trabajo en equipo	Ineficaz	Recuento	2	3	0	5
		% del total	6,3%	9,4%	0,0%	15,6%
	Regular	Recuento	2	19	0	21
		% del total	6,3%	59,4%	0,0%	65,6%
	Eficaz	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	3,1%	15,6%	18,8%
Total		Recuento	4	23	5	32
		% del total	12,5%	71,9%	15,6%	100,0 %

Figura de barras 2. *Dimensión 1 Trabajo en equipo*Variable 2 Satisfacción.*



Del procesamiento de datos se visualiza:

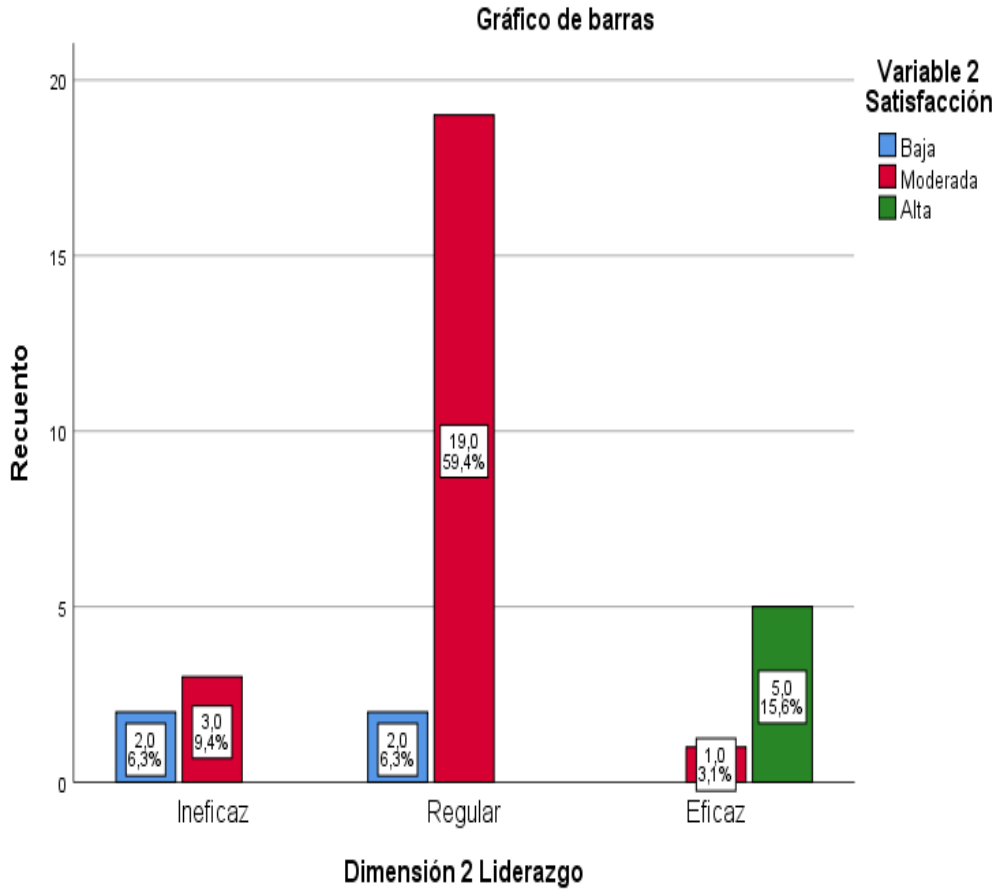
Los trabajadores determinaron que la relación entre la D1 Trabajo en equipo y la V2 Satisfacción de los usuarios, en la gerencia de

administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; es regular-moderada en un 59,4%.

Tabla cruzada 4. *Dimensión 2 Liderazgo*Variable 2 Satisfacción.*

			Variable 2 Satisfacción			Total
			Baja	Moderada	Alta	
Dimensión 2 Liderazgo	Ineficaz	Recuento	2	3	0	5
		% del total	6,3%	9,4%	0,0%	15,6%
	Regular	Recuento	2	19	0	21
		% del total	6,3%	59,4%	0,0%	65,6%
	Eficaz	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	3,1%	15,6%	18,8%
Total		Recuento	4	23	5	32
		% del total	12,5%	71,9%	15,6%	100,0 %

Figura de barras 3. *Dimensión 2 Liderazgo*Variable 2 Satisfacción.*



Del procesamiento de datos se visualiza:

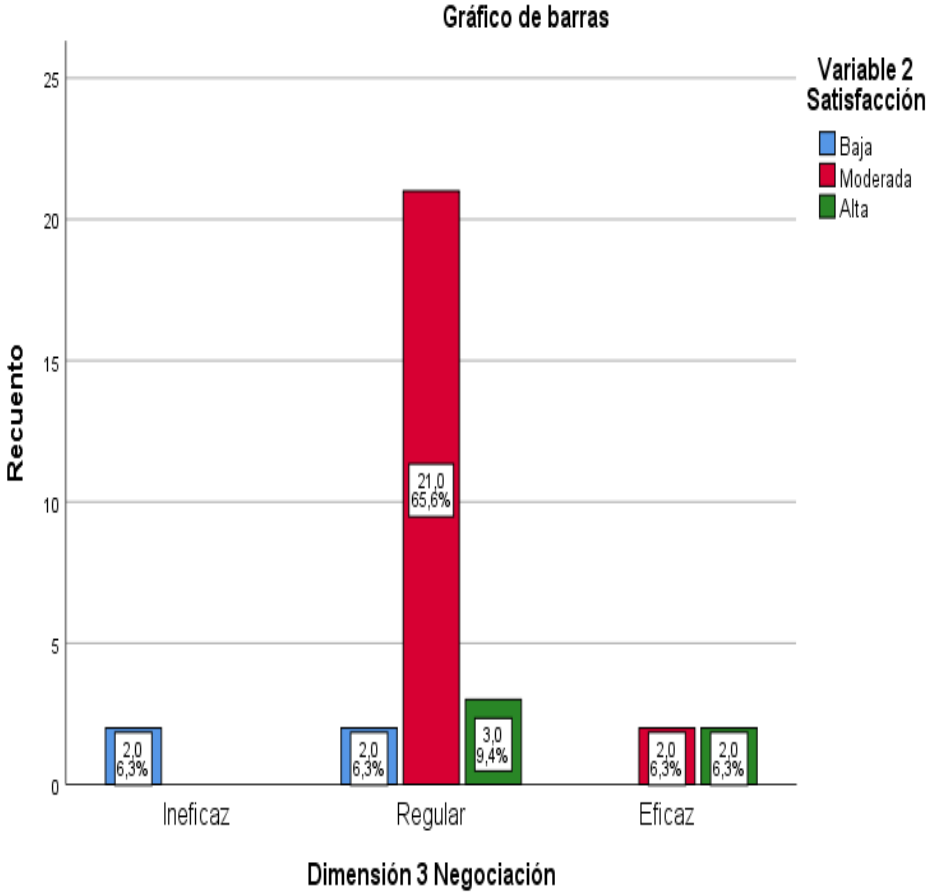
Los trabajadores determinaron que la relación entre la D2 Liderazgo y la V2 Satisfacción de los usuarios, en la gerencia de administración tributaria

de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; es regular-moderada en un 59,4%.

Tabla cruzada 5. *Dimensión 3 Negociación*Variable 2 Satisfacción.*

			Variable 2 Satisfacción			Total
			Baja	Moderada	Alta	
Dimensión 3 Negociación	Ineficaz	Recuento	2	0	0	2
		% del total	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	Regular	Recuento	2	21	3	26
		% del total	6,3%	65,6%	9,4%	81,3%
	Eficaz	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	6,3%	6,3%	12,5%
Total		Recuento	4	23	5	32
		% del total	12,5%	71,9%	15,6%	100,0 %

Figura de barras 4. *Dimensión 3 Negociación*Variable 2 Satisfacción.*



Del procesamiento de datos se visualiza:

Los trabajadores determinaron que la relación entre la D3 Negociación y la V2 Satisfacción de los usuarios, en la gerencia de administración tributaria

de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; es regular-moderada en un 65,6%.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 6. *Prueba de Shapiro-Wilk*.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Trabajo en equipo	,759	32	,000
Dimensión 2 Liderazgo	,759	32	,000
Dimensión 3 Negociación	,597	32	,000
Variable 1 Habilidades blandas	,713	32	,000
Variable 2 Satisfacción de los usuarios	,713	32	,000

Del procesamiento de datos se visualiza:

Se obtuvo el siguiente todos los valores de Sig. son menores de 0,05 por lo que se optó por utilizar el Rho Spearman para la correlación de las hipótesis estudiadas.

4.3. Pruebas para las hipótesis

Tabla 7. *Correlación sobre la Variable 1 Habilidades blandas*Variable 2 Satisfacción usuarios.*

			Variable 2 Satisfacción usuarios
Rho de Spearman	Variable 1 Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	32

Del procesamiento de datos se visualiza:

Que existe un Rho de 1 positivo y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis general: Las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 8. *Correlación sobre la Dimensión 1 Trabajo en equipo*Variable 2 Satisfacción usuarios.*

			Variable 2 Satisfacción usuarios
Rho de Spearman	Dimensión 1 Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,711
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Del procesamiento de datos se visualiza:

Que existe un Rho de0,711 positiva alta y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis especifica 1: El trabajo en equipo de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 9. *Correlación sobre la Dimensión 1 Trabajo en equipo*Variable 2 Satisfacción usuarios.*

			Variable 2 Satisfacción usuarios
Rho de Spearman	Dimensión 2 Liderazgo	Coeficiente de correlación	,711
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Del procesamiento de datos se visualiza:

Que existe un Rho de0,711 positiva alta y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis especifica 2: El liderazgo de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 10. *Correlación sobre la Dimensión 3 Negociación*Variable 2 Satisfacción usuarios.*

			Variable 2 Satisfacción usuarios
Rho de Spearman	Dimensión 3 Negociación	Coeficiente de correlación	,534
		Sig. (bilateral)	,002
		N	32

Del procesamiento de datos se visualiza:

Que existe un Rho de0,534 positiva alta y un p-valor ,002, donde se acepta la hipótesis especifica 3: La negociación de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

4.4. Discusión

Para los objetivos de esta investigación Los trabajadores determinaron que la relación entre la V1 Habilidades blandas y la V2 Satisfacción de los usuarios, en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; es regular-moderada en un 71,9% respondiendo al objetivo general; los trabajadores determinaron que la relación entre la D1 Trabajo en equipo y la V2 Satisfacción de los usuarios, en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; es regular-moderada en un 59,4%, respondiendo el objetivo específico 1; los trabajadores determinaron que la relación entre la D2 Liderazgo y la V2 Satisfacción de los usuarios, en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; es regular-moderada en un 59,4%, respondiendo el objetivo específico 2; los trabajadores determinaron que

la relación entre la D3 Negociación y la V2 Satisfacción de los usuarios, en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; es regular-moderada en un 65,6%, respondiendo el objetivo específico 3.

Estos resultados se compararon y debatieron con los siguientes estudios, Cordero, Córdova, Moreira y Quevedo (2020) en sus tesis Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público, sostuvo que se concluye que la propuesta del modelo es pertinente y viable ya que con la implementación de este se pretende establecer sistemas que conduzcan a la consecución de una cultura organizacional fortalecida, saludable, efectiva y eficiente; También con los autores Ortiz, Aleman y Bolivar (2020). Las competencias blandas y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CNT sistemas de información SAS, sostuvo que, Efectividad: identificándola como una capacidad requerida a fin de que sus colaboradores cuenten con la capacidad de cumplir los objetivos puesto a su cargo mediante la optimización de los recursos humanos, materiales y temporales con que disponen; Manejo de quejas y objeciones: mediante una alta capacidad de sus empleados en la superación de dificultades, actuando de forma conciliatoria con un alto grado de orientación a encontrar soluciones; Comunicación: buscando en sus empleados una alta capacidad de comunicación tanto verbal o no verbal, ya sea en situaciones grupales o individuales, ajustando su terminología a las necesidades y características de los oyentes, resultando asertivos, brindado opiniones y perspectivas concretas de forma correcta y en el momento adecuado; Capacidad para dirigir en torno a resultados: buscando con esto la capacidad de sus colaboradores para dirigir y orientar

la acción de otros en busca de objetivos y metas y así obtener resultados equilibrados, duraderos y estratégicos, aprovechando y potenciando las capacidades grupales en pro de los beneficios organizacionales; Resolución de problemas: buscando en su personal capacidades para recibir y afrontar variables críticas, identificando posibles soluciones; Empatía: teniendo en sus colaboradores la capacidad de que estos se pongan en el lugar de otros, viendo las cosas desde el punto de vista de los demás, de igual forma entendiendo los estados de ánimo como las preocupaciones de los otros; Negociación: buscando con esto la habilidad en sus colaboradores de generar soluciones de ganar –ganar, en escenarios complejos, no atemorizándose ante los mismos y sus posibles amenazas y brindando soluciones con una alta capacidad resolutiva; Tolerancia a la frustración: sus empleados deben contar con la capacidad de manejar situaciones donde no se cumplan las expectativas propias o donde se evidencia el rechazo, situación que no puede afectar su actitud frente a su trabajo ni la búsqueda del logro de los objetivos; Orientación de servicio al cliente: los empleados de la empresa deben contar con el deseo de cooperar y servir a otros, mediante el reconocimiento de sus necesidades y los esfuerzos activos por satisfacerlos, así el cliente obtendrá un servicio óptimo y de buena calidad; y por último Huamani y Venegas (2021), en su tesis Habilidades blandas y comportamiento organizacional en los trabajadores de una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2021, sostuvo que los resultados demostraron una relación significativa entre las habilidades blandas y el comportamiento organizacional de los trabajadores de una Municipalidad Provincial,

Apurímac, 2021. Mostrando un coeficiente de correlación de 0,628 y un p<0.01, estableciendo una correlación positiva moderada y significativa entre las variables comportamiento organizacional y habilidades blandas. Ese resultado permitió aceptar la hipótesis que manifestó que: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional de los trabajadores de una Municipalidad Provincial, Apurímac-2021.

Los resultado de la hipótesis planteadas y ya resueltas, la primera que, existe un Rho de 1 positivo y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis general: Las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; que existe un Rho de0,711 positiva alta y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis especifica 1: El trabajo en equipo de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; que existe un Rho de0,711 positiva alta y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis especifica 2: El liderazgo de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; que existe un Rho de0,534 positiva alta y un p-valor ,002, donde se acepta la hipótesis especifica 3: La negociación de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de

administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Para discutir los hallazgos los estudios Jokoma (2019). Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena, sostuvo que los resultados arrojaron la presencia de las habilidades blandas dentro de los elementos de competencias personales y de las habilidades interpersonales como dimensiones de las competencias blandas en la gerencia de proyecto; También con el de Vallejo (2019). Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de una STARTUP, sostuvo que en las últimas décadas se han levantado numerosas evidencias sobre el valor de las habilidades blandas para el éxito en el mundo empresarial (Goleman, Why It Can Matter More Than IQ, 2015). No importa en qué tipo de negocios estás, estás en el negocio de las personas, donde las personas con habilidades bien desarrolladas pueden hacer la diferencia entre el éxito y el fracaso. Esto sugiere que tanto los gerentes como empleados; también con el estudio de Orderique (2021), titulado Estrategias en habilidades blandas para la satisfacción laboral en una universidad del departamento de Lambayeque, sostuvo que, posteriormente al análisis de resultados se concluye que no hay adecuada satisfacción laboral en los trabajadores de la institución por lo que se propone una estrategia basada en habilidades blandas para mejorar los niveles de satisfacción, finalmente se recomienda aprobar la implementación de la propuesta y motivar a los trabajadores para una participación activa con el fin de mejorar sus habilidades blandas que

influirán positivamente tanto en su vida laboral como personal; y por ultimo Saldaña (2021) en su estudio de la Habilidades blandas y su relación con el clima institucional de los docentes de tres instituciones educativas de Callería, 2020., concluyó que se concluye que existe relación significativa directa entre las habilidades blandas y el clima institucional en los docentes de tres instituciones educativas de Callería, 2020. Según el valor P= 0,000 que es menor a 0,01 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,814.

CONCLUSIONES

- Conclusión 1: Existe un Rho de 1 positivo y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis general: Las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- Conclusión 2: Existe un Rho de0,711 positiva alta y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis especifica 1: El trabajo en equipo de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- Conclusión 3: Existe un Rho de0,711 positiva alta y un p-valor ,000, donde se acepta la hipótesis especifica 2: El liderazgo de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- Conclusión 4: Existe un Rho de0,534 positiva alta y un p-valor ,002, donde se acepta la hipótesis especifica 3: La negociación de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

SUGERENCIAS

- Se alienta a los líderes municipales a realizar un programa de concientización de los trabajadores sobre el reconocimiento de las habilidades blandas y las oportunidades que pueden surgir al identificarlas.
- Se alienta a los gerentes de recaudación de impuestos a proponer sesiones de capacitación mensuales que brinden orientación e información sobre lideraz go, empoderamiento y capacitación para ayudar a los empleados a sentirse ca pacitados para identificar, fomentar y utilizar habilidades blandas para compren der sus tareas en beneficio de la satisfacción dentro de sus instalaciones.
- Desarrollar un plan de evaluación del desempeño en competencias técnicas y blandas y de satisfacción.
- Se anima a los trabajadores a llegar a las áreas de usuarios de manera eficaz y responsable al prestar servicios. También es un método que requiere un proceso paso a paso para lograr el objetivo y, en última instancia, que las partes estén satisfechas con el resultado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alan, D y Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. *Redes 2017- Colección editorial.* *http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf*

Blanda. (n.d.) Gran Diccionario de la Lengua Española. (2016). Retrieved May 17 2023 https://es.thefreedictionary.com/blanda

Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. https://drive.google.com/file/d/1GTWMTyAZDmzE0hJbUKSxsR-QJWsYugBV/view

Cordero, A. M., Córdova, N. J., Moreira, M. C. y Quevedo, J. M. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del conocimiento,* Vol. 5, No 05 Mayo 2020, pp. 41-63.

De José Belzunce, M. (2020). Las cinco creencias implícitas que restan importancia a las soft skills en la empresa. Capital Humano, 358, 114–118.

Etecé (2023). Argentina. Para: *Concepto.de*. Disponible en: https://concepto.de/sensibilidad/.

Etecé. De: Argentina. Para: *Concepto.de habilidades.* Disponible en: Última edición: 5 de agosto de 2021. Consultado: 17 de mayo de 2023 Fuente: https://concepto.de/habilidad-2/

Etecé. De: Argentina. Para: *Concepto.de*. Disponible en: https://concepto.de/liderazgo-2/. Última edición: 5 de agosto de 2021. Consultado: 16 de mayo de 2023 Fuente: https://concepto.de/liderazgo-2/#ixzz81uXjn2St

Flores-Carretero, E. (2019). Empleados con habilidades blandas, empresas más competitivas. (Spanish). Impacto Latin News, 2299, 9

Granda, G. A. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodoméstico.* (Tesis de maestria, Universidad andina Simón Bolívar). https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf

https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7506213.pdf

Huamaní, J. y Venegas, M. (2021). *Habilidades blandas y comportamiento organizacional en los trabajadores de una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2021* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89402/Huaman%c3%ad_QJ-Venegas_TM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jokoma, J. P. (2019). *Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena.*(Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica de Bolívar - Cartagena) https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0074662.pdf

López, R. K. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34962/L%C3%B3pez_HRK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marketing Negocios. (2023). organizadoresgraficos.org. *Calidad percibida, https://www.organizadoresgraficos.org/calidad-percibida/#:~:text=Las%20siguientes%20son%20definiciones%20de%20calidad%20percibida%20que,deseados%2C%20en%20comparaci%C3%B3n%20con%20otras%20alternativas.%20M%C3%A1s%20elementos*

Milagro, F. P. (2023) Negociación. *Unicef*. https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-8-negociaci%C3%B3n#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20negociaci%C3%B3n%3F,que%20se%20perciben%20como%20divergentes.

Orderique, L. A. (2021). *Estrategias en habilidades blandas para la satisfacción laboral en una universidad del departamento de Lambayeque.* (Tesis de maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61568/Orderique_CLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, M. I., Aleman, P. M. y Bolivar, S. G. (2020). *Las competencias blandas y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CNT sistemas de información SAS*. (Tesis de pregrado, Institución universitaria politécnico GRANCOLOMBIANO). https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1996/Ortiz%20Aleman%20Bolivar%20Competencias%20Blandas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peiró, R. (2020). *Calidad.* Economipedia.com. https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html

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.

Pérez, M. (2021). Definición de Satisfacción. *Conceptodefinicion* https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/

Pinto, M. R. y Torres, J. J. (2022). *Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Archivo General de la Nación, Lima – 2021.* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91094/Pinto_RMR-Torres_MJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pratt, M. K. (2019). Habilidades blandas (Soft Skills). https://bit.ly/3jreiYd.

Puerta, C. E. y Quiliche, S. L. (2021). *Las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la gerencia regional de transporte y comunicaciones la Libertad -2021* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87542/Puerta_RCE-Quillche_CSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roldán, P. N. (2017). Negociación*. Economipedia.com. Negociación - Qué es, definición y significado | 2023 | Economipedia*

Saldaña, L. (2021). *Habilidades blandas y su relación con el clima institucional de los docentes de tres instituciones educativas de Callería, 2020.* (Tesis de maestría, Universidad Nacional De Ucayali). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5112/B72_UNU_MAESTRIA_2021_TM_LIZABETH-SALDANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, J. P. (2021). *Gestión de liderazgo y su relación con las habilidades blandas en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amashca, 2020.* (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56471/S%C3%A1nchez_AJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vallejo, J. F. (2019). *Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de una STARTUP*. (Tesis de posgrado, Universidad Técnica Federico Santa María). https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/47156/3560900260737UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

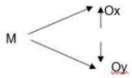
Vera, F. (2017). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: Clave para el desarrollo de capital humano avanzado. Revista Akademeia, 15(1), 53-73. Recuperado de https://bit.ly/3frP4pD

Yturralde, E. (2020). Habilidades esenciales para un futuro exitoso. Habilidades Blandas. Recuperado de http://www.habilidadesblandas.com/

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Título: las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General ¿De qué manera las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? **Problemas Específicos** ¿De qué manera el trabajo en equipo de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? ¿De qué manera el liderazgo de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? ¿De qué manera la negociación de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?	**Objetivo General** - Determinar de qué manera las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. **Objetivos Específicos** Establecer de qué manera el trabajo en equipo de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Precisar de qué manera el liderazgo de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Indicar de qué manera la negociación de los trabajadores se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.	**Hipótesis General** Las habilidades blandas de los trabajadores se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. **Hipótesis Especificas** El trabajo en equipo de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. El liderazgo de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. La negociación de los trabajadores se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.	Variable 1: **Habilidades blandas**	Trabajo en equipo	- Liderazgo personal. - Trabajo cooperativo. - Manejo de diversas herramientas.	**Población** Será todos los trabajadores de gerencia de administración tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que son 32. **Muestra** Será una muestra poblacional. **Tipo** Aplicada **Nivel** No experimental **Diseño** Descriptivo correlacional-causal **Esquema**  Donde: M : Muestra. X1: Habilidades blandas. X2: Satisfacción. ⟶ : Relación causal X_1 sobre X_2 **Técnicas** Técnica **Instrumento** Cuestionario
				Liderazgo	- Habilidades para solucionar conflictos. - Habilidades para motivar la integración del trabajo.	
				Negociación	- Habilidad para reconocer las capacidades. - Habilidad para reconocer los méritos. - Habilidad para practicar la calma. - Habilidad para llevar un conjunto de conflictos.	
			Variable 2: **Satisfacción.**	Empatía	- Comportamiento del personal. - Actitud del personal. - Preocupación del personal.	
				Sensibilidad	- Voluntad percibida. - Ayuda en las necesidades. - Servicio rápido. - Atención preferencial.	
				Fiabilidad	- Compromiso del personal. - Atención del servicio. - Seguridad del servicio.	
				Calidad funcional percibida	- Obligaciones. - Capacidades. - Calidad de brindar un servicio.	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS HABILIDADES BLANDAS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estimado gerente le entregamos un cuestionario que permitirá recabar información sobre la investigación *LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022*. Este cuestionario tiene en sus ítems una escala de likert del 1 al 5, usted tiene que marcar una sola vez con una equis de acuerdo a su criterio personal.

Leyenda:

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

N°	Ítems	Puntuación				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Variable 1 Habilidades blandas						
Dimensión 1 Trabajo en equipo						
01	Considera usted que una de las cualidades esenciales que deberían tener los colaboradores es el Liderazgo personal.					
02	Usted considera que el trabajo cooperativo genera compañerismo y beneficio para la organización.					
03	Usted considera que es necesario realizar capacitaciones para tener un buen manejo de las diversas herramientas que pueda tener la institución.					
04	Usted considera que al realizar trabajos en equipo dentro de la institución la realización de las tareas es más eficaz.					
Dimensión 2 Liderazgo		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	La institución permite a los colaboradores el desarrollo de habilidades para solucionar conflictos.					
06	La institución permite a los colaboradores desarrollar habilidades que lo motiven en la integración del trabajo.					
07	Usted considera que los colaboradores deben desarrollar necesariamente la cualidad liderazgo con el fin de beneficiar al desarrollo de habilidades blandas.					
Dimensión 3 Negociación		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
08	Usted considera que posee la habilidad para reconocer las capacidades.					
09	Usted considera que tu jefe inmediato posee la habilidad para reconocer los méritos.					
10	Considera usted que sus colaboradores poseen la habilidad para mantener la calma ante presión laboral.					
11	Usted considere que los colaboradores han desarrolla la habilidad para mantenerse tranquilos ante la presencia de un conjunto de conflictos.					
12	Usted considera que se utiliza de manera beneficiosa el intercambio de información en la institución.					
Variable 2 Satisfacción		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Dimensión 1 Empatía						
01	Existe un adecuado comportamiento del personal y tienen la capacidad de poder comprender y respetar la vida personal de sus compañeros.					
02	Es importante mantener una buena actitud al momento de brindar nuestros servicios.					
03	Considera usted que las preocupaciones del personal deben involucrarse con los asuntos laborales.					

04	Considera usted que existe un adecuado grado de empatía dentro de la institución.					
Dimensión 2 Sensibilidad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	Percibe usted que dentro de su área de trabajo sus colaboradores muestran voluntad para el logro de sus tareas.					
06	Usted considera que los trabajadores ayudan a cubrir las necesidades de los consumidores.					
07	Usted considera que la institución brinda un servicio rápido y satisfactorio.					
08	Usted considera que el servicio de atención preferencial se cumple adecuadamente.					
09	Usted considera que el nivel de sensibilidad de los colaboradores genera confiabilidad en el usuario.					
Dimensión 3 Fiabilidad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10	Usted considera que los colaboradores se encuentran comprometidos con el mejoramiento de la institución.					
11	Usted considera que brinda una buena atención del servicio solicitado por parte de los usuarios.					
12	Usted considera que la seguridad del servicio que brinda la institución es confiable.					
13	Usted considera que el grado de fiabilidad es importante para satisfacer al usuario.					
Dimensión 4 Calidad funcional percibida		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14	Usted considera que sus colaboradores cumplen con sus obligaciones asignadas.					
15	Usted considera que los colaboradores demuestran contar con las capacidades necesarias para una buena atención al usuario.					
16	Usted considera que es necesario demostrar calidad de atención al momento de brindar un servicio.					
17	Usted posee algún nivel académico para cumplir con la calidad funcional percibida.					