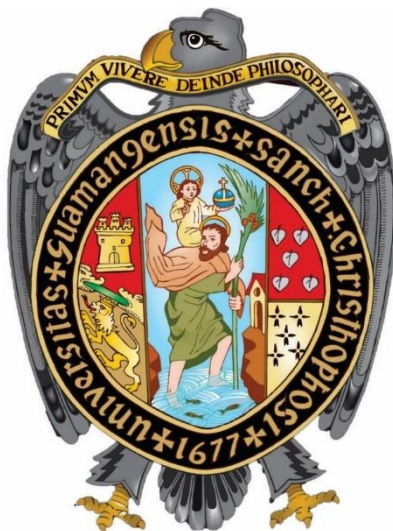


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**



**TESIS:**

**Habilidades blandas y calidad de servicio del personal administrativo  
en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal  
Llerena”, 2023**

Para optar el grado académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN  
GERENCIA SOCIAL**

PRESENTADO POR:

**Bach. Manuel Jesus LINARES REYMUDEZ**

ASESOR:

**Dr. Freddy Manuel CAMACHO DELGADO**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2025**

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres que ya no están, pues sin ellos no lo había logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso les doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor que me brindaron durante su permanencia en este mundo.

## AGRADECIMIENTO

Antes que todo, agradezco a DIOS por darme siempre fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme en el camino de la sensatez y darme sabiduría para mejorar día a día mi quehacer profesional.

Al mismo tiempo quiero agradecer sinceramente a mi asesor de tesis Dr. Freddy Manuel Camacho Delgado, por su esfuerzo y dedicación.

Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como investigador.

Él ha inculcado en mi un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podía tener una formación completa como investigar los fenómenos sociales.

Lo antes mencionado ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración, así como sentirme en deuda con él por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado esta tesis.

## RESUMEN

La investigación tiene por objetivo general, determinar en qué medida las habilidades blandas se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, la que se llevó a cabo teniendo en cuenta el tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptivo y correlacional, con una muestra censal de 129 colaboradores, teniendo como instrumento dos cuestionarios tipo Likert, una para cada variable, siendo las dimensiones para la variable habilidades blandas: responsabilidad, comunicación, adaptabilidad, desarrollo de los demás; mientras que para la variable calidad de servicio: confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, aspectos tangibles. el resultado fue que, Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, con coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.793; la responsabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio, con coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.775; la comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio, con coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.781; la adaptabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio, con coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.758; el desarrollo de los demás se relaciona significativamente con la calidad de servicio, con coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.778.

Palabras Claves: habilidades blandas, calidad de servicio

## ABSTRAC

The general objective of the research is to determine to what extent soft skills are related to the quality of service of the administrative staff at the Ayacucho Regional Hospital “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, which was carried out taking into account the type of applied research, descriptive and correlational level of research, with a census sample of 129 collaborators, having as an instrument two Likert-type questionnaires, one for each variable, the dimensions for the variable being soft skills: responsibility, communication, adaptability, development of the rest; while for the service quality variable: reliability, security, empathy, responsiveness, tangible aspects. The result was that, Soft skills are significantly related to the quality of service of the administrative staff at the Regional Hospital of Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, with correlation coefficient of Kendall's Tau\_b equal to 0.793; the responsibility is significantly related to the quality of service, with correlation coefficient of Kendall's Tau\_b equal to 0.775; communication is significantly related to the quality of service, with correlation coefficient of Kendall's Tau\_b equal to 0.781; adaptability is significantly related with the quality of service, with correlation coefficient of Kendall's Tau\_b equal to 0.758; the development of others is significantly related to the quality of service, with correlation coefficient of Kendall's Tau\_b equal to 0.778.

Keywords: soft skills, quality of service

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	iv
<b>ABSTRAC</b> .....	v
<b>ÍNDICE</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>I.Revisión de literatura</b> .....	15
<b>1.1 Marco referencial</b> .....	15
1.1.1 De orden internacional.....	15
1.1.2 De orden nacional .....	16
<b>1.2 Sistema teórico</b> .....	18
1.2.1 Habilidades blandas .....	18
1.2.2 Dimensiones de la variable habilidades blandas.....	21
1.2.3 Calidad de servicio.....	23
1.2.4 Dimensiones de la variable calidad de servicio .....	25
<b>1.3 Marco conceptual</b> .....	28
1.3.1 Habilidades blandas .....	28
1.3.2 Calidad de servicio.....	29
1.3.3 Personal administrativo.....	29
1.3.4 Expectativa del usuario.....	29
<b>II.Materiales y métodos</b> .....	30
<b>2.1 Tipo y nivel de investigación</b> .....	30
2.1.1 Tipo.....	30
2.1.2 Nivel.....	30
<b>2.2 Diseño de investigación</b> .....	30
<b>2.3 Población y muestra</b> .....	31
2.3.1 Población .....	31
2.3.2 Muestra .....	32
2.3.3 Criterios de exclusión .....	32
<b>2.4 Fuentes de información</b> .....	32

<b>2.5</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>33</b>
<b>2.6</b>	<b>Enfoque de investigación .....</b>	<b>33</b>
<b>2.7</b>	<b>Reflexión en la interpretación de resultados.....</b>	<b>33</b>
2.7.1	Operacionalización de variables y dimensiones .....	35
<b>III.Resultados</b>	<b>.....</b>	<b>37</b>
<b>3.1</b>	<b>Resultados de magnitud descriptiva .....</b>	<b>37</b>
3.1.1	Información general: género.....	37
3.1.2	Las habilidades blandas .....	38
3.1.3	Responsabilidad .....	39
3.1.4	Comunicación .....	41
3.1.5	Adaptabilidad.....	42
3.1.6	Desarrollo de los demás .....	43
3.1.7	Calidad de servicio.....	45
3.1.8	Confiabilidad .....	46
3.1.9	Seguridad .....	47
3.1.10	Empatía .....	49
3.1.11	Capacidad de respuesta.....	50
3.1.12	Aspectos tangibles .....	51
<b>3.2</b>	<b>Resultados de magnitud inferencial.....</b>	<b>53</b>
3.2.1	Prueba de normalidad .....	53
<b>IV.DISCUSIÓN</b>	<b>.....</b>	<b>61</b>
<b>V.CONCLUSIONES</b>	<b>.....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>.....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>.....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Distribución de información en función al género .....	37
Tabla 2.Distribución de información en función a la variable habilidades blandas .....	38
Tabla 3.Distribución de información en función a la dimensión responsabilidad.....	40
Tabla 4.Distribución de información en función a la dimensión comunicación .....	41
Tabla 5.Distribución de información en función a la dimensión adaptabilidad .....	42
Tabla 6.Distribución de información en función a la dimensión desarrollo.....	44
Tabla 7.Distribución de información en función a la variable calidad de servicio .....	45
Tabla 8.Distribución de información en función a la dimensión confiabilidad.....	46
Tabla 9.Distribución de información en función a la dimensión seguridad .....	48
Tabla 10.Distribución de información en función a la dimensión empatía .....	49
Tabla 11.Distribución de información en función a la capacidad de respuesta.....	50
Tabla 12.Distribución de información en función a la dimensión aspectos tangibles....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.Distribución de información en función al género .....	38
Figura 2.Distribución de información en función a la habilidades blandas.....	39
Figura 3.Distribución de información en función a la responsabilidad .....	40
Figura 4.Distribución de información en función a la dimensión comunicación .....	42
Figura 5.Distribución de información en función a la dimensión adaptabilidad.....	43
Figura 6.Distribución de información en función a la dimensión desarrollo .....	44
Figura 7.Distribución de información en función a la variable calidad de servicio .....	46
Figura 8.Distribución de información en función a la dimensión confiabilidad .....	47
Figura 9.Distribución de información en función a la dimensión seguridad.....	48
Figura 10.Distribución de información en función a la dimensión empatía.....	50
Figura 11.Distribución de información en función a la capacidad de respuesta .....	51
Figura 12.Distribución de información en función a la dimensión aspectos tangibles ..	52

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	75
Anexo 2. Cuestionario 1 .....	76
Anexo 3. Cuestionario 2 .....	79
Anexo 4. Análisis de fiabilidad.....	83
Anexo 5. Prueba de normalidad.....	84
Anexo 6. Base de datos .....	85

## INTRODUCCIÓN

Bustamante y Vilca (2021), al referirse a las habilidades en el sector público señala que, no obstante que “las capacidades técnicas son imprescindibles en un trabajador, las habilidades blandas lo son más aún porque ello ayuda a la resolución de conflictos que se presentan día a día. Trabajo en equipo, comunicación, adaptación al cambio, empatía” (p. 4), constituyen las habilidades que, si el empleado la pone en práctica, su interrelación personal mejoraría, así como también el comportamiento hacia adentro y hacia afuera de la entidad.

Las entidades públicas, así como las organizaciones privadas están constituidas por un conjunto de personas, guiadas hacia el logro de objetivos comunes, donde las relaciones interpersonales muestran su presencia en el entorno laboral, bajo la dirección de quienes conforman la gerencia y coordinan el uso de los recursos disponibles como, humanos, físicos, financieros y tecnológicos; en esa dirección, los gerentes poseen habilidades blandas débiles, esto es con escasa capacidad de trabajo en equipo, empatía, de adaptación al cambio y la búsqueda del bien para sus semejantes.

En el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, el personal administrativo desempeña funciones clave en oficinas como la Dirección Ejecutiva, el Órgano de Control Institucional, la Oficina de Administración, la Oficina de Inteligencia Sanitaria, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Gestión Clínica y la Oficina de Asesoría Jurídica, entre otras. La calidad del servicio ofrecido por estas dependencias repercute significativamente en la eficiencia organizacional, así como en la satisfacción del personal de salud y de los usuarios.

El personal administrativo representa un pilar fundamental en el funcionamiento del Hospital, al constituir el soporte necesario para que el personal de salud y los servicios

asistenciales puedan desarrollar adecuadamente sus funciones. Una de sus responsabilidades clave es la atención al cliente interno, es decir, al propio personal de la institución. No obstante, se han identificado diversas deficiencias en esta atención, tales como demoras injustificadas, comunicación ineficiente, escasa empatía, trato poco cordial, limitado apoyo interdepartamental y una baja capacidad para resolver problemas de manera oportuna. Estas falencias no solo afectan el clima laboral interno, sino que también repercuten negativamente en la experiencia del cliente externo, generando malestar y afectando la percepción general de la calidad del servicio prestado.

Sin embargo, en los momentos actuales los cambios tecnológicos a hecho que se avance en el trabajo, para ello es necesario la actualización periódica, acción a la cual muestran temor o resistencia algunos trabajadores, entonces existe la necesidad de adaptarse a los cambios. De los anterior se deduce que, en el personal administrativo del Hospital Regional de Ayacucho, se ha identificado la escasa práctica de las habilidades blandas a fin de mejorar la calidad de servicio.

Es por ello, se tiene por interrogante principal: ¿En qué medida las habilidades blandas se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023?; por interrogantes específicos: ¿En qué medida la responsabilidad se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023?, ¿En qué medida la comunicación se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023?, ¿En qué medida la adaptabilidad se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023?, ¿Cómo el desarrollo de los

demás se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023?

La justificación se enmarca en que, pareciera que las capacidades cognitivas fueran suficientes para que los usuarios estén satisfechos; esto es creer que las habilidades técnicas son más que suficientes, lo cual no es cierto, puesto que el usuario requiere la atención oportuna, la amabilidad, la cordialidad, la empatía, la respuesta rápida, solución a sus problemas, entre otros aspectos que mejoren la realización de sus trámites.

De ahí es que se fija por objetivo general: determinar en qué medida las habilidades blandas se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023; en tanto los objetivos específicos: determinar en qué medida la responsabilidad se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023; determinar en qué medida la comunicación se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023; conocer en qué medida la adaptabilidad se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023; y determinar cómo el desarrollo de los demás se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023.

Las que guiaron el planteó de la hipótesis general de acuerdo a la siguiente semántica: las habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad de servicio del Personal Administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023; asimismo, las hipótesis específicas: la responsabilidad se relaciona significativamente con la

calidad de servicio del Personal Administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023; la comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Personal Administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023; la adaptabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Personal Administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023; el desarrollo de los demás se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Personal Administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023.

Donde el abordaje de la tesis integral se organizó en el sentido que, en un primer momento se trató con respecto a la revisión de literatura, la misma que orientó a desarrollar los materiales y métodos, consiguientemente los resultados y la correspondiente discusión, para posteriormente lograr las conclusiones y recomendaciones.

## **Revisión de Literatura**

### **1.1 Marco referencial**

#### **1.1.1 De orden internacional**

García y Morales (2019), en la experiencia de investigación sobre: “Calidad percibida en el servicio del sistema público de la salud de Bogotá”, al tratar como objetivo, “conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por las entidades del sector público de salud de Bogotá” (p. 1). Luego de abordar a través del estudio de corte transversal, con la participación de una población de 12,573 usuarios, teniendo por instrumento el cuestionario, se logró el siguiente resultado: al evaluar la gestión, percibió la presencia de mejoras aceptables en la satisfacción en comparación al periodo anterior, existiendo oportunidades para seguir mejorando.

Paredes (2021), en la tesis: “Habilidades blandas y calidad del servicio al cliente de la hostería Quinta Colorada del Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi”, llevada a cabo en Ecuador, establece por objetivo general, “diseñar un plan de capacitación de habilidades blandas para contribuir a la calidad de servicio al cliente de la hostería Quinta Colorada” (p. 6). La que es desarrollado mediante la investigación descriptiva, métodos inductivo, deductivo y analítico-sintético, técnica de la encuesta, con una muestra de 92 colaboradores; por lo que, logra como conclusión que la capacitación sobre habilidades blandas mejora la atención al cliente, así como también en la mejora personal y profesional.

Por su parte Iza (2021), al desarrollar la experiencia de tesis de posgrado: “Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo, Ecuador 2021”, al tener por objetivo general, “determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y la calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Cantón Babahoyo” (p. 3). La cual,

fue abordado mediante el tipo de investigación básica, técnica de la encuesta, instrumento el cuestionario, diseño de investigación no experimental correlacional, escala de medición ordinal; las cuales orientaron a la siguiente conclusión: mediante la correlación de Rho de Spearman igual a 0.897 que expresa una correlación positiva alta, con un sig. 0.000, se establece que si mejora las habilidades blandas igualmente lo hará la calidad del servicio; de forma similar, la comunicación y la calidad del servicio guardan correlación moderada dado el coeficiente Rho de Spearman igual a 0.678.

### **1.1.2 De orden nacional**

Astochado (2019), en la experiencia de la tesis de posgrado: “Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019”, considera por objetivo general, “conocer la relación de las habilidades blandas y la calidad de atención en el Hospital de apoyo II Gustavo Lanatta Lujan de la ciudad de Bagua en el año 2019” (p. viii). La que se desarrolló mediante el diseño no experimental, de tipo correlacional, con una muestra de 144 colaboradores, instrumento el cuestionario, se alcanzó el siguiente resultado: mediante el coeficiente de Rho de Spearman de 0.746 se identificó una relación de grado fuerte entre las habilidades blandas y la calidad de atención.

Chinchay (2020), al llevar a cabo la tesis: “La calidad de servicio y su relación con las habilidades blandas de los vendedores de la empresa Detecin SAC -Lima 2020”, refiere por propósito principal, “determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y las habilidades blandas de los vendedores de la empresa Detecin S.A.C.”. Para tal efecto, metodológicamente es tratado con el diseño no experimental de corte transversal, mediante el enfoque cuantitativo, con una muestra de 109 clientes, mediante la técnica de la encuesta, alcanza el siguiente resultado: con un p valor de 0.000 menor al nivel de significancia de 0.05 y con un coeficiente

de Rho de Spearman de 0.842 (correlación muy fuerte), se logra la presencia de una asociación directa y significativa entre la calidad de servicio y las habilidades blandas.

Bustamante y Vilca (2021), a través de la tesis: “Relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de Islay – Arequipa, 2021”, parte por señalar como propósito general, “determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Islay – Arequipa, 2021” (p. 5). La que fue abordado teniendo en cuenta el diseño de investigación no experimental, dos cuestionarios, cuya muestreo fue probabilístico por estratos que estuvo conformada por 93 trabajadores, y no probabilístico de tipo causal errático constituido por 384 usuarios de la municipalidad, con las cuales se logró el siguiente resultado: una correlación de Pearson de 0.702, con grado de significancia  $p < 0.000$  menor a 0.05, la que permitió afirmar una relación directa y positiva entre las habilidades blandas y la calidad de servicio.

En esa dirección, Brenis (2021), al llevar a cabo la tesis de posgrado: “Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo”, considera por objetivo general, “determinar la relación de las habilidades blandas con la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo” (p. 3). Para tal efecto hizo uso del tipo de investigación básica, diseño no experimental correlacional, con una muestra censal de 45 trabajadores, tuvo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; logrando el siguiente resultado: con un Rho de Spearman igual a 0.613 se concibe la existencia de una relación moderada entre las habilidades blandas y la calidad de servicio.

Molina (2022), al llevar a cabo la tesis de posgrado: “Las habilidades blandas y la calidad del servicio de los servidores de la Corte Superior de Justicia de Apurímac, 2021”, reflexiona con respecto al objetivo general, “determinar la relación de las habilidades blandas y la calidad

del servicio que prestan los servidores de la Corte Superior de Justicia de Apurímac, 2021” (p. 44). Para tal propósito, hizo uso del tipo de investigación básica de diseño no experimental transversal, nivel correlacional, método hipotético deductivo, tipo de muestra probabilística al azar, con un tamaño de muestra de 159 servidores, arribó a la siguiente conclusión: con el coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.436, señala la existencia de una correlación moderada entre las variables habilidades blandas y calidad del servicio; en tanto, la comunicación asertiva y la calidad del servicio a partir del Rho de Spearman igual a 0.383, guardan una correlación baja, en la Corte Superior de Justicia de Apurímac.

Por su parte, Rojas (2022) en la tesis de posgrado: “Habilidades gerenciales y calidad de servicio del personal asistencial con labores administrativas en la Red de Salud Rioja, 2022”, establece por objetivo general, “establecer la relación entre las habilidades gerenciales y la calidad de servicio en salud del personal asistencial con labores administrativas en los establecimientos de salud de la Red de Salud Rioja, 2021” (p. 3). Orientados hacia ese propósito, la investigación se circunscribió en el tipo básica, diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo con una muestra de 552 individuos, logró la siguiente conclusión: con un Rho de Spearman equivalente a 0.86, se aprecia la existencia de una relación directa de grado fuerte entre las habilidades gerenciales y la calidad de servicio percibida por los empleados.

## **1.2 Sistema teórico**

### **1.2.1 Habilidades blandas**

Goleman, al referirse a la inteligencia emocional (1995) plantea que la inteligencia emocional constituye una base esencial para el desarrollo de habilidades blandas, las cuales incluyen componentes como el conocimiento de uno mismo, el control emocional, la motivación, la empatía y la inteligencia personal. Posteriormente, el mismo autor (1998)

sostiene que, más allá de las competencias técnicas específicas, lo que realmente determina el desempeño laboral es la capacidad para aprender y adaptarse, sustentada en atributos como la iniciativa, la comunicación eficaz, la interacción interpersonal, la responsabilidad, la confianza, la conciencia social, la motivación, el liderazgo y el trabajo colaborativo. Más adelante, en su obra *Working with Emotional Intelligence*, Goleman (1998) argumenta que el éxito en el entorno laboral no depende únicamente de las competencias técnicas o del coeficiente intelectual, sino principalmente de las competencias emocionales. Entre estas, destaca la iniciativa, la adaptabilidad, la conciencia organizacional, la empatía, el trabajo en equipo y el liderazgo como factores decisivos para el desempeño profesional (Goleman, 1998, pp. 24–30). Estas habilidades permiten a los individuos no solo interactuar eficazmente con los demás, sino también responder adecuadamente a entornos cambiantes, lo que las convierte en pilares fundamentales de las denominadas habilidades blandas.

Vindas (2012, citado por Ortega, 2017), refiere que “las habilidades cognitivas son aquellas correlacionadas con el coeficiente intelectual y las del conocimiento. Entre tanto, las habilidades socio-emocionales se entienden aquellas que pertenecen al área del comportamiento o que surgen de los rasgos de la personalidad” (p. 8).

Las habilidades blandas, entiendo según Ortega (2017), que las habilidades blandas consisten en un conjunto de capacidades que favorecen un desempeño más efectivo en los ámbitos laboral y personal, ya que permiten establecer relaciones interpersonales más funcionales. Estas comprenden la comunicación, la negociación y las competencias sociales, las cuales suelen ser más complejas de desarrollar que las habilidades técnicas, debido a que requieren procesos formativos más prolongados y ligados a la experiencia. También Ortega señala que las habilidades blandas constituyen un conjunto de competencias personales y

sociales que inciden directamente en la efectividad del desempeño profesional y personal. Estas habilidades comprenden capacidades como la comunicación asertiva, la negociación efectiva y las relaciones interpersonales saludables, elementos fundamentales para una adecuada interacción en contextos laborales dinámicos. A diferencia de las habilidades técnicas, las habilidades blandas no se enseñan fácilmente en entornos formales, ya que requieren de un proceso de interiorización, experiencia práctica y reflexión continua. En ese sentido, Ortega subraya que estas habilidades se consolidan a través del tiempo, en función de las vivencias del individuo y de su capacidad para aprender de los vínculos sociales y las situaciones que enfrenta cotidianamente. Por ello, resultan esenciales no solo para lograr una inserción laboral exitosa, sino también para mantener entornos colaborativos y productivos en las organizaciones (Ortega, 2017, p. 7).

En esa dirección, Brenis (2021) señala que en las habilidades blandas se ubican los atributos personales, la que es importante en el desarrollo de funciones que involucra la toma de decisiones y el trabajo en equipo. “Las habilidades blandas son muchas cualidades altas y comunicativas, señalando una gran importancia de un equipo de trabajo, un alto nivel de adaptación, proactividad, reflexión y ser autocrítico para enfrentar las situaciones inesperadas y además cambiantes” (p. 8).

En tanto Romero (2021), plantea que las habilidades blandas forman parte inherente de nuestra vida cotidiana y profesional, aludiendo a capacidades como la creatividad, la innovación, el pensamiento crítico, el trabajo colaborativo, la iniciativa, la autonomía, la imaginación, la flexibilidad, la adaptabilidad y una comunicación eficaz. Estas habilidades no dependen directamente de conocimientos académicos, sino que se desarrollan en la interacción social y la experiencia personal.

Por su lado para Calderon (2022), las habilidades blandas son fundamentales para alcanzar metas tanto individuales como colectivas. Entre estas destaca la comunicación, la capacidad de adaptación, el trabajo en equipo, la resiliencia, el sentido del humor, la actitud positiva y la negociación. Todas estas competencias, combinadas con un liderazgo efectivo, se convierten en elementos clave para lograr resultados en diversos contextos.

### **1.2.2 Dimensiones de la variable habilidades blandas**

#### **a. Responsabilidad**

Rodríguez, et al. (2021) basándose en los planteamientos de Goleman, indican que la responsabilidad implica no solo cumplir con los compromisos asumidos, sino también organizarse de manera eficiente y actuar con disciplina. Asimismo, subrayan que este valor está estrechamente vinculado con principios éticos como la honestidad y la integridad en el desempeño profesional (p. 7).

Según Cortez (2023), para demostrar un alto grado de responsabilidad, es posible dominar las siguientes habilidades: confiabilidad, disciplina, motivación consciencia y responsabilidad. Se debe tomar posesión de los objetivos de la organización, “esto significa tomar iniciativa de hacer mejoras, aceptar la responsabilidad de cualquier fracazo y realmente preocuparse por trabajar su camino hacia el éxito” (párr. 6).

#### **b. Comunicación**

La comunicación, Amayuela y Mielles (2014) consideran que la comunicación constituye una habilidad esencial para expresar ideas, necesidades o deseos de manera clara, directa y respetuosa, sin generar conflictos con los demás. Esta competencia implica un equilibrio entre la franqueza y la cortesía en la interacción.

Lueg, Sophie (2023) es quién plantea que la comunicación efectiva implica la capacidad de transmitir ideas, responder inquietudes y considerar las opiniones ajenas. Esta habilidad se manifiesta tanto de forma oral —por medio de reuniones o exposiciones— como escrita, siguiendo protocolos adecuados para cada contexto.

En tanto, según Cortez (2023), “los comunicadores pueden ajustar su tono y estilo de acuerdo con su audiencia. Para ello, comprender y actuar de manera eficiente según las instrucciones. Por último, explicar problemas a colegas y clientes por igual” (párr. 5)

### **c. Adaptabilidad**

La adaptabilidad, según Boul (2009), “consiste en la capacidad para responder con rapidez a los cambios y exigencias del entorno” (párr 11). Los sujetos con estas competencias, manejan adecuadamente los pedidos, organizan sus prioridades y asumen con naturalidad los cambios del plan, adaptan sus respuestas a las circunstancias, tienen una visión de los acontecimientos y por tal razón son flexibles en todo momento.

La adaptabilidad, para Sophie (2023), representa una competencia clave para mantener un desempeño eficiente frente a los cambios constantes en objetivos, funciones o expectativas laborales. Esta capacidad permite a los trabajadores ajustarse rápidamente, modificar su enfoque ante tareas nuevas y encontrar soluciones creativas con agilidad. Su desarrollo contribuye también a reducir el estrés y a fomentar un ambiente de trabajo más armonioso, al requerir una actitud flexible y receptiva ante los desafíos cotidianos.

En esa dirección, Indeed (2023) sostiene que la adaptabilidad implica la habilidad de desenvolverse con eficacia en contextos cambiantes. Dado el ritmo acelerado de transformación que imponen las nuevas tecnologías y la innovación en los procesos laborales, esta competencia

se vuelve indispensable para asumir nuevos aprendizajes, superar retos inesperados y ajustar comportamientos frente a las exigencias del entorno.

#### **d. Desarrollo de los demás**

Según Boul (2009), consiste en potenciar las capacidades de los demás a partir de la identificación de sus necesidades. Las personas con esta competencia: saben reconocer y recompensar los puntos fuertes y logros de los demás, identifican las oportunidades de desarrollo, asignan a los demás trabajos que ponen a prueba y desarrollan las capacidades de sus compañeros, y dan orientación y apoyo a los esfuerzos.

El desarrollo de los demás, en expresión de Rodríguez, et al. (2021), “consiste en identificar las necesidades, fortalezas y logros de los demás para potenciar el desarrollo de su talento” (p. 9).

En expresión de Codina (2011), es reconocer y recompensar las virtudes, el logro y el progreso de los demás, ofrecer críticas constructivas e indentificar los aspectos que el otro debe mejorar, brindar consejos oportunos y asignar tareas que fortalezcan las habilidades.

#### **1.2.3 Calidad de servicio**

Grönroos (1988, citado por Duque, 2005), la percepción de la calidad por parte de los usuarios se construye a partir de la interacción entre dos dimensiones: la calidad técnica, que hace referencia a los resultados tangibles del servicio (como los medios utilizados, la organización interna y lo que el usuario recibe), y la calidad funcional, que está relacionada con el modo en que el servicio es entregado, es decir, el trato, la atención y la experiencia durante la prestación. Ambas dimensiones están directamente vinculadas con la imagen que proyecta la institución. A su vez se entiende de Grönroos, que la percepción de la calidad en los servicios no se limita únicamente al resultado final, sino que depende de la combinación entre la calidad

técnica —es decir, lo que el cliente realmente recibe, como los equipos, instalaciones y el producto final del servicio— y la calidad funcional, que hace referencia a la manera en que el servicio es entregado, considerando la interacción, el trato del personal y la atención durante el proceso. Estas dos dimensiones interactúan constantemente y se integran en la imagen corporativa que se forma el usuario, la cual condiciona fuertemente la evaluación general del servicio. Así, incluso un servicio técnicamente correcto puede ser percibido como deficiente si la experiencia del usuario no es satisfactoria, lo que destaca la relevancia del componente humano y comunicacional en la calidad percibida (Duque, 2005, p. 33).

Por su lado Parasuraman, et al. (1985, citado por Duque, 2005), identificaron la necesidad de evaluar cómo los clientes perciben la calidad del servicio, desarrollando el instrumento SERVQUAL, que permite diferenciar entre lo que el cliente espera y lo que realmente experimenta. En su formulación inicial, este modelo comprendía múltiples dimensiones tales como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. Posteriormente, estas dimensiones fueron simplificadas a cinco fundamentales: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, responsabilidad y elementos tangibles.

Por lo que, Requena y Serrano (2007) destacan que los consumidores no solo valoran el resultado final del servicio recibido, sino que también dan importancia al proceso mediante el cual se brinda, considerando aspectos como la rapidez, el trato recibido y la eficacia en el desarrollo de cada etapa de atención. También identificaron la necesidad de contar con una herramienta sistemática para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. Como respuesta, desarrollaron el modelo SERVQUAL, el cual permite comparar las expectativas de los usuarios frente al servicio ideal con las percepciones reales que tienen tras

recibir dicho servicio. Inicialmente, el modelo incluía diez dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión del cliente y empatía. Sin embargo, tras un proceso de depuración empírica, estas dimensiones fueron sintetizadas en cinco fundamentales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones permiten una evaluación integral del servicio, considerando tanto los aspectos físicos como la interacción humana, y son ampliamente utilizadas en contextos organizacionales para identificar brechas de calidad, orientar mejoras y fortalecer la experiencia del cliente (Duque, 2005, p. 35).

Zeithaml, Bitner y Gremler (2009, citado por Matsumoto, 2014) en alusión al servicio refiere que posee las siguientes características: intangibilidad, heterogeneidad, naturaleza perecedera, la producción y consumo del servicio se hace de manera simultánea, la inseparabilidad y tiempo de servicio mínima. Asimismo, el modelo Servqual agrupa las siguientes dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

La calidad de servicio, en la reflexión de Izquierdo y Anastasio (2021), “se constituye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio” (p. 85).

#### **1.2.4 Dimensiones de la variable calidad de servicio**

##### **a. Confiabilidad**

La confiabilidad o fiabilidad, según Clemenza, et al. (2010), “es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle

al cliente detectar la capacidad y conocimientos” (p. 8), del grupo humano al interior de la organización. Esto significa el cumplimiento por parte de la entidad de sus promesas.

La confiabilidad ha sido descrita como la capacidad que tiene una organización para brindar un servicio que cumpla con las características esperadas tanto por la institución como por los usuarios. En este sentido, implica responder eficazmente a las necesidades del cliente y realizar esfuerzos constantes para generar una percepción positiva y satisfactoria (Vargas & Aldana, 2014, como se cita en Brenis, 2021). Asimismo, se entiende como la evaluación que realiza un usuario respecto a si una entidad es capaz de proporcionar un producto o servicio que sea confiable, de calidad y en el tiempo previsto, lo cual se convierte en un componente esencial en la percepción general del servicio (Retos en Supply Chain, 2021).

#### **b. Seguridad**

La seguridad, en expresión de Parasuraman (1988, citado por Iza, 2021), “son los conocimientos y habilidades que tiene el colaborador para atender a los clientes con cortesía y sus habilidades para inspirar confianza y valor” (p. 12). La que “mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad” (Torres y Luna, 2017, p. 1274).

Por su parte Clemenza, et al. (2010), refiere que en este caso “el cliente coloca en manos de la organización sus problemas y siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad” (p. 15).

Por lo que Carro (s.f.), contempla que la seguridad esta dado por los “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p. 4)).

### **c. Empatía**

Parasuramann, et al. (1985, citado por Duque, 2005), comprende la atención individualizada de la entidad y muestra de interés, la que agrupa las anteriores dimensiones de accesibilidad, comprensión del usuario y comunicación.

La empatía puede entenderse como la capacidad que posee una persona para interpretar y comprender las emociones, necesidades y dificultades de los demás, no solo a partir de lo que se expresa verbalmente, sino también considerando los elementos no verbales como el tono de voz, los gestos, la postura corporal y las expresiones faciales. Esta habilidad permite establecer una conexión genuina con los usuarios, facilitando una atención más humana y personalizada al reconocer sus deseos, inquietudes y limitaciones (Costa, 2013).

La conciencia de uno mismo, en expresión Goleman (s.f.), pues “cuantos más abiertos nos hallemos a nuestras propias emociones, mayor será nuestra destreza en la comprensión de los sentimientos de los demás” (p. 89). Hacer que, que el dolor ajeno es nuestro propio dolor, es la comprensión de los otros y el desarrollo de los otros.

Al respecto, Raciti (2015, citado por Calderon, 2022) considera “como la cualidad por la cual se logra a comprender el estado afectivo, mental o comportamental de otra persona” (p. 18). Entonces, es un elemento de la vida social, que conduce a comprender los estados sensoriales de otra persona, que abre confianza y acercamiento con otras personas.

### **d. Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta, según el Ministerio de Salud (2011), es la “disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable”. Siendo así, lo importante aquí es el tiempo y la

calidad. La capacidad de respuesta, en expresión de Paredes (2021), no es más que el tiempo de disposición que requiere el empleado para dar respuesta a inquietudes o problemas que poseen los usuarios al momento de adquirir los servicios, lo cual mejora o perjudica la percepción del usuario.

De ahí que, para Hernández, et al. (2017), “es la disponibilidad de ayuda a los clientes. Prestar un servicio al cliente a tiempo en su solicitud sea de preguntas, quejas, problemas u orden de servicio” (p. 135). Destaca la atención y prontitud.

#### **e. Aspectos tangibles**

En relación con los aspectos tangibles del servicio, el Ministerio de Salud (2011) los describe como aquellos elementos físicos que los usuarios perciben dentro de una institución, los cuales comprenden las condiciones de las instalaciones, el estado de los equipos, la presentación del personal, los materiales de comunicación, así como la limpieza y la comodidad general del entorno. Por su parte, Matsumoto (2014) señala que los elementos tangibles incluyen la infraestructura, los equipos utilizados, los recursos materiales y la apariencia del personal, todos los cuales influyen en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio.

En esa dirección, Torres y Luna (2017) señalan que “mide la apariencia de las instalaciones física, de los equipos y la apariencia de los empleados” (p. 1274).

### **1.3 Marco conceptual**

#### **1.3.1 Habilidades blandas**

Las habilidades blandas, son un conjunto de destrezas que permiten desempeñarse mejor en las relaciones laborales y personales, que no están relacionados con el área académico, sino con el área del comportamiento o que surgen de los rasgos de personalidad, por consiguiente

están en el contexto de nuestras vidas; la responsabilidad, comunicación, adaptabilidad y el desarrollo de los demás. (Goleman, 1998; Ortega, 2017)

### **1.3.2 Calidad de servicio**

Es la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios o clientes, la cual se basa en el entendimiento de las necesidades de los clientes o usuarios y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio, teniendo como elementos la confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles. (Parasuraman et al., 1985; Duque, 2005; Izquierdo y Anastacio, 2021).

### **1.3.3 Personal administrativo**

De acuerdo con Euroinnova (2018), son los trabajadores que se encargan de mantener en orden todo lo relativo a la organización a partir de sus funciones, la que comprende el manejo de documentación, ejecución de tareas al interior de los departamentos, atención al público, apoyo a otras dependencias; en general lo referido a la gestión administrativa.

### **1.3.4 Expectativa del usuario.**

Según el Ministerio de Salud (2011), esta referido a “lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa” (p. 14).

## **Materiales y Métodos**

### **2.1 Tipo y nivel de investigación**

#### **2.1.1 Tipo**

En expresión de Castro-Maldonado et. al. (2023), la investigación aplicada es la que “recurre a los conocimientos ya alcanzados en la investigación básica para encaminarlos al cumplimiento de objetivos específicos; por tanto, este tipo de investigación considera todo el conocimiento existente en un área concreta, que será aplicado en el intento de solucionar problemas específicos” (p. 18).

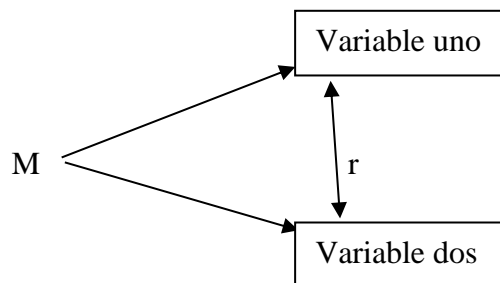
#### **2.1.2 Nivel**

El nivel de investigación descriptiva permite el análisis de cada una de las variables por separado; en tanto, la investigación correlacional evidencia la forma en que dos variables interactúan, sin determinar las causas de lo que ocurre.

### **2.2 Diseño de investigación**

En palabras de Velásquez (2023), el diseño de investigación no experimental de corte transversal se caracteriza por la ausencia de manipulación de variables independientes, ya que el investigador no controla ni altera las condiciones de los sujetos de estudio. En este enfoque, el análisis se centra en la observación y recolección de datos tal como ocurren en su contexto natural, fundamentando los resultados en la interpretación de la información obtenida en un único momento temporal.

La que se expresa bajo el siguiente esquema:



Donde:

X : Variable uno (habilidades blandas)

Y : Variable dos (calidad de servicio)

r : Coeficiente de correlación

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

La población del presente estudio estuvo conformada por los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” durante el año 2023. De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el organigrama institucional vigente y los registros oficiales disponibles (Cuadro de Asignación de Personal – CAP, reporte SIGA de locadores de servicios y planilla CAS), se identificó un total aproximado de 192 trabajadores administrativos activos, distribuidos en áreas clave como la Oficina de Administración, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Asesoría Jurídica, Gestión Clínica, Inteligencia Sanitaria, Logística, Personal, Estadística, Tecnologías de Información, Seguros y Control Institucional, entre otras. Esta cifra refleja la magnitud operativa de un hospital regional de nivel III-1 y resulta coherente con la realidad de establecimientos similares en el país.

### **2.3.2 Muestra**

Para la selección de la muestra se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, utilizando la fórmula para poblaciones finitas. Se consideró un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5%, y una proporción esperada de 0.5, lo que permitió obtener un tamaño muestral de 129 trabajadores administrativos. Esta muestra fue seleccionada de forma aleatoria y equitativa, garantizando representatividad frente al total de la población, con el objetivo de obtener resultados válidos y generalizables sobre el nivel de habilidades blandas y la calidad del servicio administrativo.

### **2.3.3 Criterios de exclusión**

Fueron excluidos del marco muestral aquellos trabajadores administrativos que se encontraban con licencia médica, vacaciones, comisiones de servicio o inasistencias justificadas durante el periodo de recolección de datos, así como quienes decidieron no participar voluntariamente. Estas exclusiones fueron consideradas dentro del procedimiento de muestreo y no comprometieron la validez ni la confiabilidad del estudio.

## **2.4 Fuentes de información**

La presente investigación se basó en información recolectada mediante cuestionarios dirigidos al personal administrativo del Hospital Regional de Ayacucho, permitiendo obtener datos directos sobre sus habilidades blandas y percepción de la calidad de servicio. Como complemento, se recurrió a documentos institucionales como el Reglamento de Organización y Funciones, el organigrama vigente y registros disponibles en el Portal de Transparencia, además de literatura especializada sobre las variables estudiadas y el enfoque metodológico empleado.

## **2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada para la obtención de información fue la encuesta, por su capacidad para recopilar datos de manera directa y estandarizada, lo que permitió acceder a la percepción del personal administrativo sobre sus habilidades blandas y la calidad del servicio que brinda, en correspondencia con los objetivos de investigación. Como instrumento se empleó un cuestionario estructurado, diseñado con ítems distribuidos en dos secciones: la primera enfocada en dimensiones como comunicación, trabajo en equipo, empatía, liderazgo y resolución de conflictos, y la segunda orientada a evaluar la calidad del servicio considerando trato al usuario, eficacia, eficiencia y cumplimiento de funciones. Ambas secciones se formularon con escalas tipo Likert de cinco niveles, modalidad ampliamente recomendada para medir percepciones y actitudes en investigaciones sociales (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El cuestionario fue validado por juicio de expertos y sometido a una prueba piloto para determinar su confiabilidad, obteniéndose un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.89, valor que indica una alta consistencia interna del instrumento.

## **2.6 Enfoque de investigación**

Dado la estructura de la investigación, así como el manejo de información, esta responde al enfoque cuantitativo. Ujaen (s.f.) señala, para obtener “resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos”.

## **2.7 Reflexión en la interpretación de resultados**

En los resultados se trabaja apoyados en el estadística descriptiva e inferencia. Lo primero, expresada en tablas y figuras; en tanto el segundo, según la expresión de Matta (2018), que muestra los siguientes coeficientes para Tau b de Kendall. Este coeficiente se emplea por

su idoneidad para medir la relación entre variables ordinales y por su capacidad para manejar empates en las puntuaciones, lo que lo hace adecuado para los datos obtenidos en este estudio.

Intervalo	Categoría
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

### 2.7.1 Operacionalización de variables y dimensiones

#### Operacionalización de la variable uno (Y): Habilidades blandas

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Y: Habilidades blandas	Las habilidades blandas, son un conjunto de destrezas que permiten desempeñarse mejor en las relaciones laborales y personales, que no están relacionados con el área académico, sino con el área del comportamiento o que surgen de los rasgos de personalidad, por consiguiente están en el contexto de nuestras vidas; la responsabilidad, comunicación, adaptabilidad y el desarrollo de los demás. (Goleman, 1998); Ortega, 2017)	Responsabilidad	1, 2, 3, 4, 5	<b>Ordinal</b>  -Categoría textual del cuestionario: Mala (16–37), Regular (38–58), Buena (59–80)
		Comunicación	6, 7, 8, 9, 10	
		Adaptabilidad	11, 12, 13, 14, 15	
		Desarrollo de los demás	16, 17, 18, 19, 20	

**Operacionalización de la variable dos (Y): Calidad de servicio**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Y: Calidad de servicio	Es la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios o clientes, la cual se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes o usuarios y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio, teniendo como elementos la confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles. (Parasuraman et al., 1985; Duque, 2005; Izquierdo y Anastacio, 2021)	Confiabilidad	1, 2, 3, 4, 5	<b>Ordinal</b>  -Categoría textual del cuestionario: Bajo (16–43), Medio (44–58), Alto (59–80)
		Seguridad	6, 7, 8, 9	
		Empatía	10, 11, 12, 13, 14	
		Capacidad de respuesta	15, 16, 17, 18	
		Aspectos tangibles	19, 20, 21, 22	

## Resultados

### 3.1 Resultados de magnitud descriptiva

Para llevar a cabo el aspecto descriptivo, se recurrió a la estadística descriptiva en lo concerniente a las tablas y figuras. Para tal efecto se tuvo por base los instrumentos.

#### 3.1.1 Información general: género

La tabla 1, muestra la distribución de información en función al género del personal administrativo, en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencias absolutas y frecuencias relativas.

Tabla 1.

*Distribución de información en función al género*

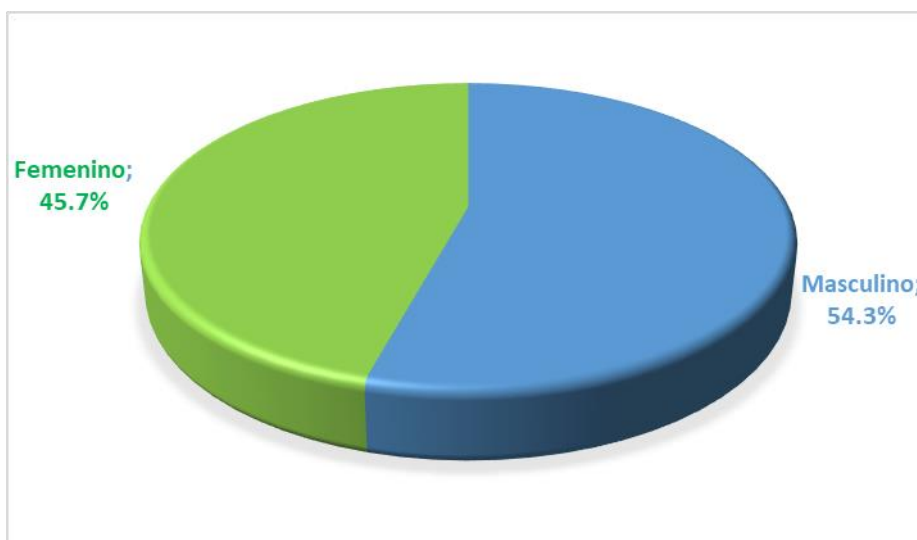
Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Masculino	70	54.3%
Femenino	59	45.7%
Total	129	100%

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 1 muestra que, del total de encuestados (N=129), el 54.3 % (n=70) corresponde al sexo masculino, mientras que el 45.7 % (n=59) pertenece al sexo femenino, dentro del personal administrativo del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023. Esto indica una ligera mayoría de varones en la composición de la muestra evaluada.

Figura 1.

*Distribución de información en función al género*



*Nota:* Cuestionario de acopio de información

### 3.1.2 Las habilidades blandas

La tabla 2, muestra la distribución de información en función a la variable habilidades blandas del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencia absoluta y porcentaje.

Tabla 2.

*Distribución de información en función a la variable habilidades blandas*

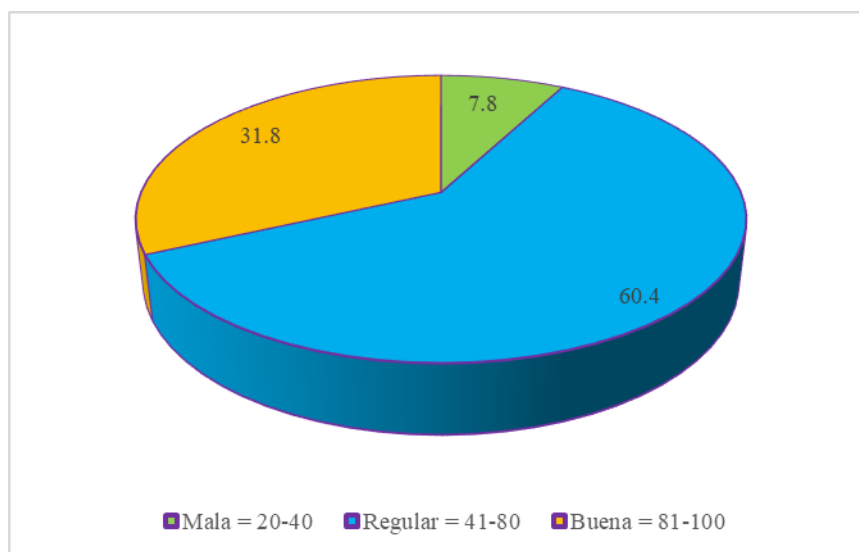
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Válido	Mala = 20-40	10	7.8
	Regular = 41-80	78	60.4
	Buena = 81-100	41	31.8
	Total	129	100

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 2 evidencia que, del total de encuestados (N=129), el 60.4 % (n=78) califica las habilidades blandas del personal administrativo como regulares, el 31.8 % (n=41) las percibe como buenas y solo el 7.8 % (n=10) considera que son malas. Dentro de quienes otorgaron una valoración regular, se identificó que las principales debilidades se relacionan con el desarrollo de los demás y la comunicación.

*Figura 2.*

*Distribución de información en función a la variable habilidades blandas*



*Nota:* Cuestionario de acopio de información

### **3.1.3 Responsabilidad**

La tabla 3, muestra la distribución de información en función a la dimensión responsabilidad del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencia absoluta y porcentaje.

Tabla 3.

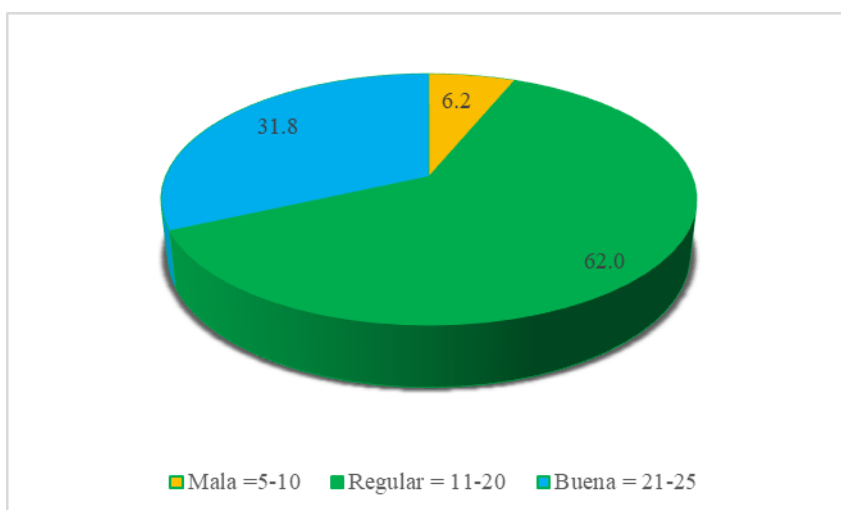
*Distribución de información en función a la dimensión responsabilidad*

	Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Válido	Mala =5-10	8	6.2
	Regular = 11-20	80	62.0
	Buena = 21-25	41	31.8
	Total	129	100

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 3 muestra que, del total de encuestados (N=129), el 62.0 % (n=80) califica su nivel de responsabilidad como regular, el 31.8 % (n=41) lo percibe como bueno y el 6.2 % (n=8) lo considera malo. En términos cualitativos, la mayoría de participantes señala que registran su asistencia con cierta puntualidad y ejecutan sus funciones con relativa honradez y sinceridad, generando así confianza en los demás.

Figura 3.

*Distribución de información en función a la dimensión responsabilidad*

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

### 3.1.4 Comunicación

La tabla 4, muestra la distribución de información en función a la dimensión comunicación del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencias absoluta y porcentaje.

Tabla 4.

*Distribución de información en función a la dimensión comunicación*

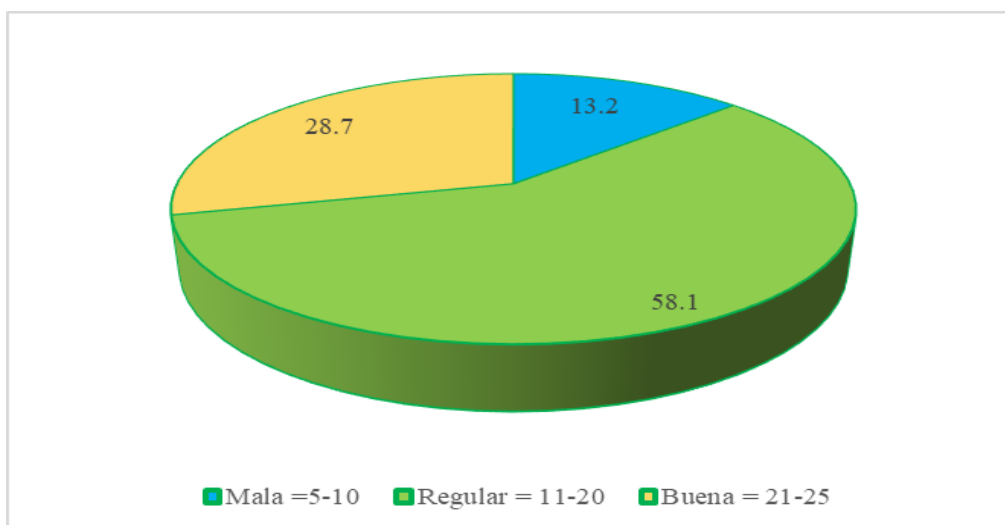
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Válido	Mala =5-10	17	13.2
	Regular = 11-20	75	58.1
	Buena = 21-25	37	28.7
	Total	129	100

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 4 muestra que, del total de encuestados (129), el 58.1 % (75) percibe que la comunicación del personal administrativo es regular; el 28.7 % (37) considera que es buena, mientras que el 13.2 % (17) la califica como mala. Esta tendencia refleja que, aunque existen prácticas comunicativas aceptables —como la retroalimentación en el cumplimiento de tareas y el recordatorio de actividades importantes a los colegas—, estas aún presentan limitaciones en cuanto a claridad, oportunidad o efectividad, lo cual afecta el flujo interno de información y la calidad del servicio percibido.

Figura 4.

*Distribución de información en función a la dimensión comunicación*



*Nota:* Cuestionario de acopio de información

### 3.1.5 Adaptabilidad

La tabla 5, muestra la distribución de información en función a la dimensión adaptabilidad del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencia absoluta y porcentaje.

Tabla 5.

*Distribución de información en función a la dimensión adaptabilidad*

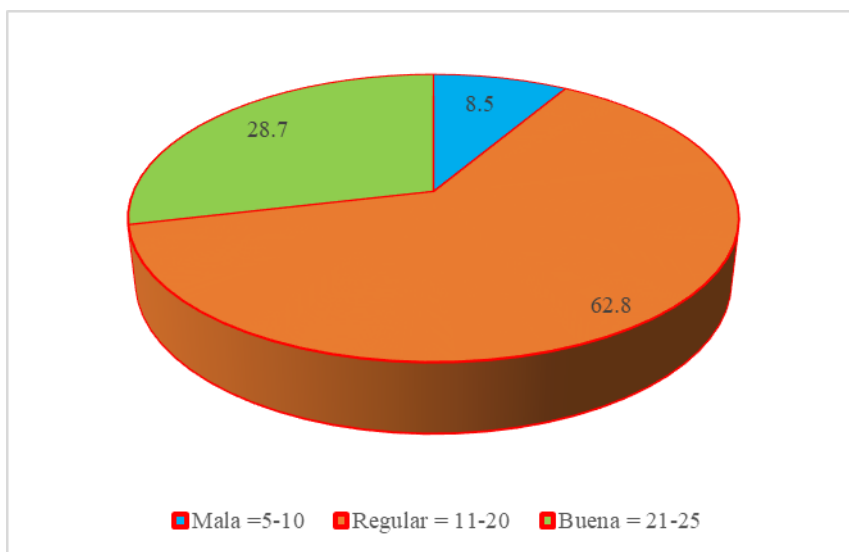
Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Mala =5-10	11	8.5
Regular = 11-20	81	62.8
Buena = 21-25	37	28.7
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100</b>

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 5 indica que, del total de encuestados (129), el 62.8 % (81) califica como regular la adaptabilidad del personal administrativo; el 28.7 % (37) la considera buena, mientras que el 8.5 % (11) la percibe como mala. Esta percepción sugiere que, si bien una parte del personal muestra disposición para ajustar su forma de trabajo ante nuevas exigencias y adquirir habilidades conforme a los cambios del entorno, esta capacidad de adaptación no se encuentra consolidada en todos los casos, lo que refleja una respuesta aún limitada frente a escenarios institucionales dinámicos.

*Figura 5.*

*Distribución de información en función a la dimensión adaptabilidad*



*Nota:* Cuestionario de acopio de información

### **3.1.6 Desarrollo de los demás**

La tabla 6, muestra la distribución de información en función a la dimensión desarrollo de los demás del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencia absoluta y porcentaje.

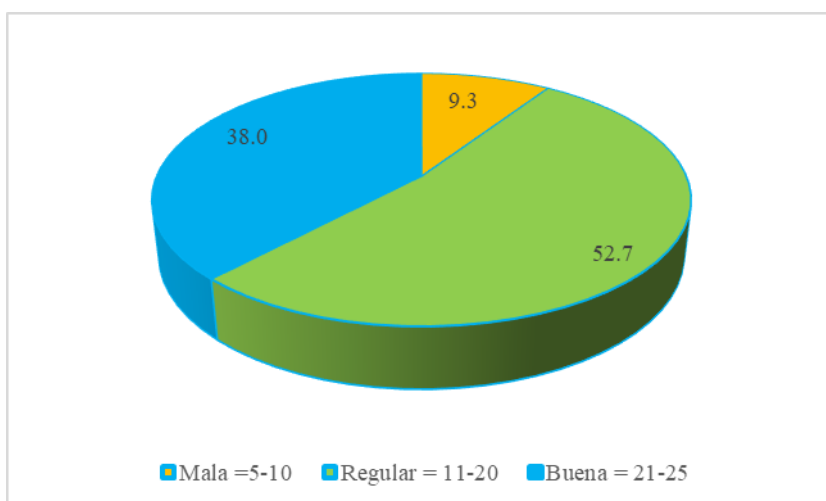
Tabla 6.

*Distribución de información en función a la dimensión desarrollo de los demás*

	Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Válido	Mala =5-10	12	9.3
	Regular = 11-20	68	52.7
	Buena = 21-25	49	38.0
	Total	129	100

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 6 muestra que, del total de encuestados (129), el 52.7 % (68) califica como regular el comportamiento del personal administrativo respecto al desarrollo de los demás; el 28.0 % (36) lo considera bueno, y el 9.3 % (12) lo percibe como malo. Esta percepción refleja que, si bien algunos trabajadores promueven la participación crítica y constructiva entre colegas, es poco frecuente que reconozcan los logros ajenos o fomenten activamente el crecimiento profesional de sus pares, lo cual limita el fortalecimiento del trabajo colaborativo dentro de la institución.

*Figura 6.**Distribución de información en función a la dimensión desarrollo de los demás*

*Nota:* cuestionario de acopio de información

### 3.1.7 Calidad de servicio

La tabla 7, muestra la distribución de información en función a la variable calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencia absoluta y porcentaje.

Tabla 7.

*Distribución de información en función a la variable calidad de servicio*

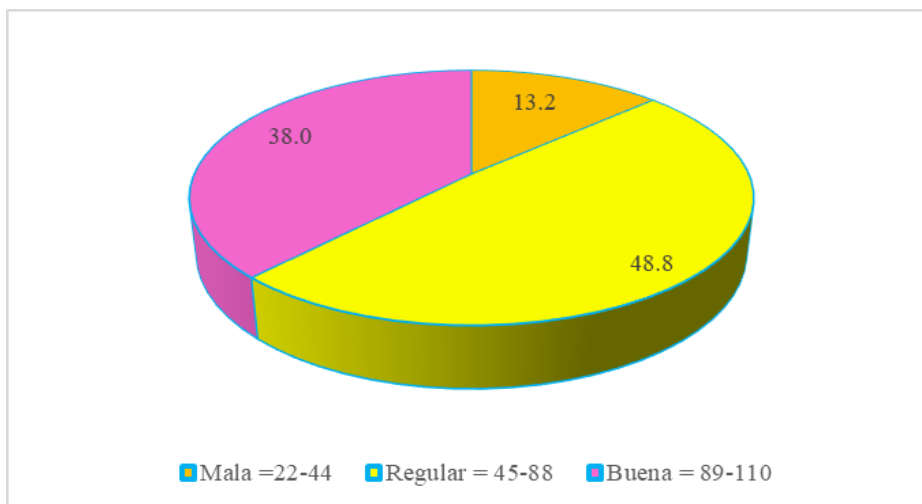
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Válido	Mala =22-44	17	13.2
	Regular = 45-88	63	48.8
	Buena = 89-110	49	38.0
	Total	129	100

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 7 muestra que, del total de encuestados (129), el 48.8 % (63) valora de manera regular la calidad del servicio brindado por el personal administrativo; el 38.0 % (49) la considera buena, mientras que el 13.2 % (17) la califica como mala. Esta percepción sugiere que la calidad del servicio presenta debilidades principalmente en los componentes de capacidad de respuesta y confiabilidad, evidenciando limitaciones en la atención oportuna, el cumplimiento de compromisos y la generación de confianza por parte del personal evaluado.

Figura 7.

*Distribución de información en función a la variable calidad de servicio*



*Nota:* Cuestionario de acopio de información

### 3.1.8 Confiabilidad

La tabla 8, muestra la distribución de información en función a la dimensión confiabilidad del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencia absoluta y porcentaje.

Tabla 8.

*Distribución de información en función a la dimensión confiabilidad*

	Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Válido	Mala = 5-10	17	13.2
	Regular = 11-20	71	55.0
	Buena = 21-25	41	31.8
	Total	129	100

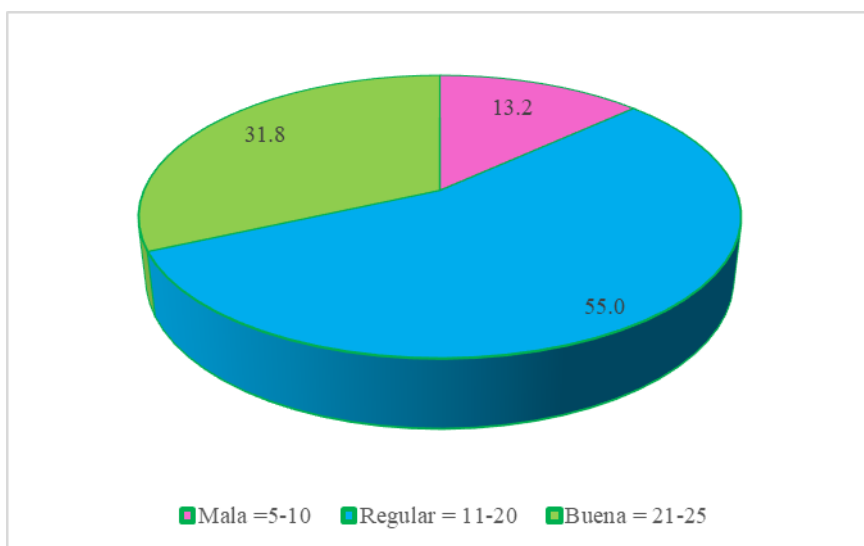
*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 8 indica que, del total de encuestados (129), el 55.0% (71) percibe la confiabilidad del personal administrativo como regular, el 31.8% (41) la considera buena, y el

13.2 % (17) la califica como mala. Esta percepción se sustenta en que, si bien algunos administrativos cumplen con lo prometido dentro del tiempo acordado y muestran interés por resolver los problemas de los usuarios, esto ocurre solo de manera ocasional, lo que limita la confianza que pueden generar en su entorno laboral.

*Figura 8.*

*Distribución de información en función a la dimensión confiabilidad*



*Nota:* Cuestionario de acopio de información

### **3.1.9 Seguridad**

La tabla 9, muestra la distribución de información en función a la dimensión seguridad que muestra el personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencia absoluta y porcentaje.

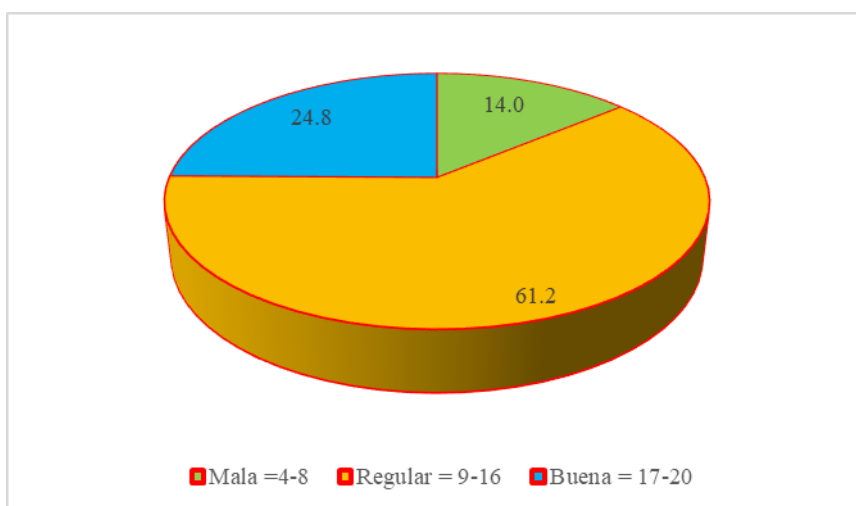
Tabla 9.

*Distribución de información en función a la dimensión seguridad*

	Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Válido	Mala =4-8	18	14.0
	Regular = 9-16	79	61.2
	Buena = 17-20	32	24.8
	Total	129	100

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 9 muestra que, del total de encuestados (129), el 55.0 % (71) considera que la seguridad ofrecida por el personal administrativo es regular, el 24.8 % (32) la califica como buena, y el 14.0 % (18) la percibe como mala. Esta valoración regular se debe a que, aunque los trabajadores administrativos suelen transmitir cierta seguridad a los usuarios y mostrar amabilidad, estas conductas no son constantes, lo que genera una percepción ambigua respecto a su confiabilidad y trato seguro.

*Figura 9.**Distribución de información en función a la dimensión seguridad*

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

### 3.1.10 Empatía

La tabla 10, muestra la distribución de información en función a la dimensión empatía del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencia absoluta y porcentaje.

Tabla 10.

*Distribución de información en función a la dimensión empatía*

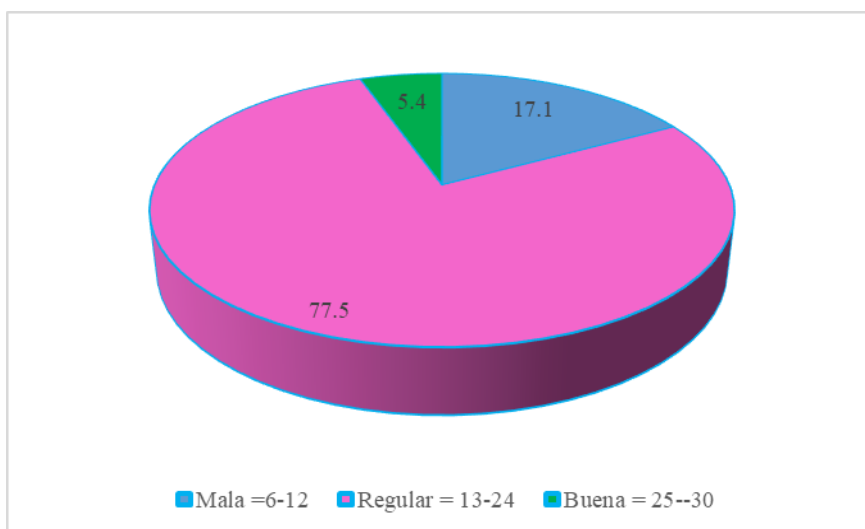
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Válido	Mala =6-12	22	17.1
	Regular = 13-24	100	77.5
	Buena = 25--30	7	5.4
	Total	129	100

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 10 muestra que, del total de encuestados (129), el 77.5 % (100) califica como regular la empatía del personal administrativo, mientras que el 17.1 % (22) la considera mala y solo el 5.4 % (7) la percibe como buena. Esta apreciación regular se explica porque, si bien el personal administrativo dispone de horarios de atención relativamente convenientes y en algunas ocasiones brinda una atención personalizada, estas acciones no se ejecutan de manera constante ni generalizada.

Figura 10.

*Distribución de información en función a la dimensión empatía*



*Nota:* Cuestionario de acopio de información

### 3.1.11 Capacidad de respuesta

La tabla 11, muestra la distribución de información en función a la dimensión capacidad de respuesta del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencia absoluta y porcentaje.

Tabla 11.

*Distribución de información en función a la dimensión capacidad de respuesta*

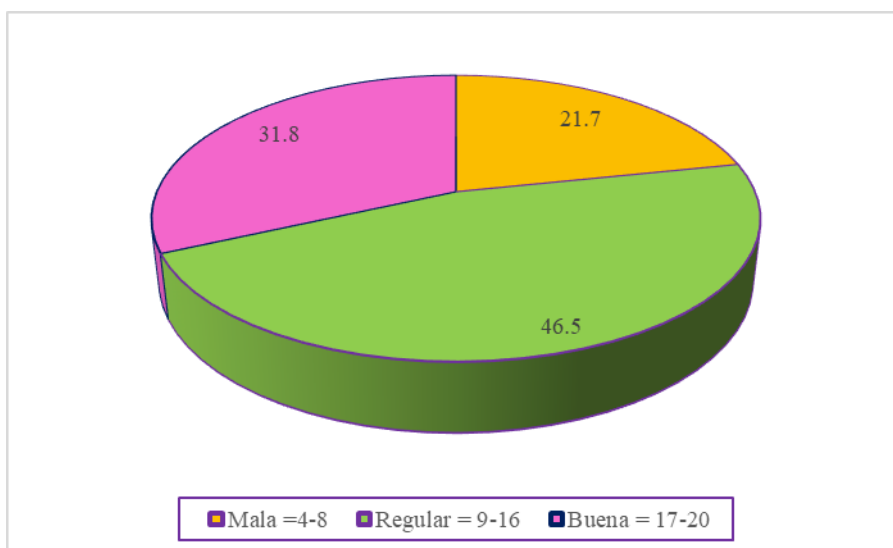
	Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Válido	Mala =4-8	28	21.7
	Regular = 9-16	60	46.5
	Buena = 17-20	41	31.8
	Total	129	100

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 11 muestra que, del total de encuestados (129), el 46.5 % (60) califica como regular la capacidad de respuesta del personal administrativo, mientras que el 31.8 % (41) la considera buena y el 21.7 % (28) la evalúa como mala. Esta valoración regular se relaciona principalmente con la percepción de que el servicio ofrecido por el personal administrativo es lento y, en varias ocasiones, los trabajadores muestran estar ocupados, lo que limita su disponibilidad para responder con prontitud a las necesidades de los usuarios.

*Figura 11.*

*Distribución de información en función a la dimensión capacidad de respuesta*



*Nota:* Cuestionario de acopio de información

### **3.1.12 Aspectos tangibles**

La tabla 12, muestra la distribución de información en función a la dimensión aspectos tangibles del personal administrativo y del hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, cuya información está distribuida por frecuencia absoluta y porcentaje.

Tabla 12.

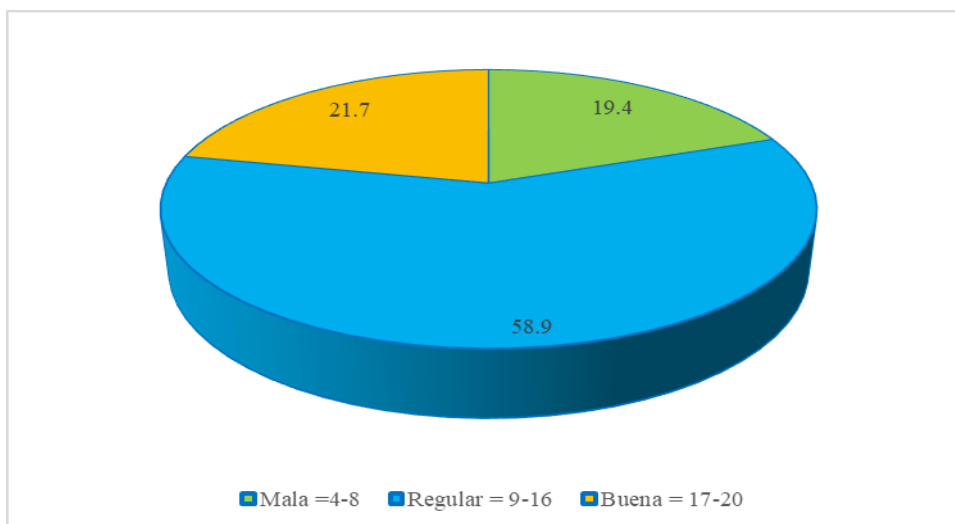
*Distribución de información en función a la dimensión aspectos tangibles*

	Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Válido	Mala =4-8	25	19.4
	Regular = 9-16	76	58.9
	Buena = 17-20	28	21.7
	Total	129	100

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

La figura 12 muestra que, del total de encuestados (129), el 58.9 % (76) califica como regular los aspectos tangibles del personal administrativo y del hospital, mientras que el 21.7 % (28) los considera buenos, y el 19.4 % (25) los evalúa como malos. Esta percepción de regularidad se debe, principalmente, a que las instalaciones en las que labora el personal administrativo se encuentran en condiciones aceptables pero no óptimas, y a que, si bien el personal suele presentarse con una apariencia pulcra, esto no siempre es uniforme.

Figura 12.

*Distribución de información en función a la dimensión aspectos tangibles*

*Nota:* Cuestionario de acopio de información

## 3.2 Resultados de magnitud inferencial

### 3.2.1 Prueba de normalidad

De acuerdo a Droppelmann (2018), al realizar el análisis de la prueba de normalidad según el método de Kolmogorov – Smirnov, es recomendable para incidentes en que se tienen más de 50 valores en estudio; la explicación de los valores de p es que si el valor es mayor o igual a 0.05, sí existe normalidad; en cambio si es menor la distribución no es normal.

En este caso, la variable habilidades blandas no sigue una distribución normal, con un valor de significación de 0.001. De manera similar, la variable calidad de servicio también no sigue una distribución normal, es decir que es no paramétrica, con un nivel de significación de 0.002. Por ello, se utilizó el estadístico Tau-b de Kendall para la contrastación de la hipótesis.

**Tabla 13**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Habilidades blandas	Calidad de servicio	
N		129	129	
Parámetros normales	Media	72.4729	75.6512	
	Desv. Desviación	20.47830	23.58848	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.109	0.103	
	Positivo	0.089	0.085	
	Negativo	-0.109	-0.103	
Estadístico de prueba		0.109	0.103	
Sig. asin. (bilateral)		0.001	0.002	
Sig. Monte Carlo (bilateral)	Sig.	0.001	0.001	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0.000	0.000
		Límite superior	0.001	0.002

### 3.2.2. Contrastación de hipótesis

**Hipótesis general:**

Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Planeamiento:

Ho: Las habilidades blandas no se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Ha: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Regla de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p \text{ valor} > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p \text{ valor} < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Regla de decisión que también es útil para las hipótesis específicas a), b), c), d).

**Tabla 14**

*Las habilidades blandas se relacionan con la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>			
		Habilidades blandas	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	129
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.793
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	129

El resultante del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall es aproximado a 0.793, por lo que al hallarse en el rango entre 0.60 a 0.79, relata un grado de buena correlación, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Referencia donde se aprecia, cuando mejora las habilidades blandas, se tendrá por resultado una mejora de la calidad de servicio; la que trae por consiguiente, el rechazo la hipótesis nula y admisión de la hipótesis alternativa, que refleja: Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023.

### **Hipótesis específica a)**

La responsabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Planeamiento:

Ho: La responsabilidad no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Ha: La responsabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

**Tabla 15**

*La responsabilidad se relaciona con la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>			
		Responsabilidad	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.775
		N	129
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.775
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.000
		129	129

El resultante del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall es aproximado a 0.775, por lo que al localizarse en el rango entre 0.60 a 0.79, señala un grado de buena correlación, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Referencia que permite analizar en el sentido que, cuando mejora la responsabilidad, de forma simultánea mejora de la calidad de servicio; por consiguiente, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, que declara: La responsabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

### **Hipótesis específica b)**

La comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Planeamiento

Ho: La comunicación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Ha: La comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

**Tabla 16**

*La comunicación se relaciona con la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>			
		Comunicación	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	129
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.781
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	129

El resultante del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall es aproximado a 0.781, por lo que al localizarse en el rango entre 0.60 a 0.79, concibe un nivel buena de correlación, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). La que orienta a firmar que, el progreso de la comunicación hace que mejore la calidad de servicio; en tal circunstancia, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, que declara: La comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023.

### **Hipótesis específica c)**

La adaptabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Planeamiento:

Ho: La adaptabilidad no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Ha: La adaptabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

**Tabla 18**

*La adaptabilidad se relaciona con la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>			Adaptabilidad	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.758
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	129	129
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.758	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	129	129

El reporte del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall es aproximado a 0.758, por lo que al localizarse en el rango entre 0.60 a 0.79, muestra un nivel de buena correlación, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Tal circunstancia permite afirmar, a un progreso de la adaptabilidad le corresponde por resultado una mejora de la calidad de servicio; entonces, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, que señala: La adaptabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

**Hipótesis específica d)**

El desarrollo de los demás se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Planeamiento:

Ho El desarrollo de los demás no se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

Ha: El desarrollo de los demás se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

**Tabla 19**

*El desarrollo de los demás se relaciona con la calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>				
		Desarrollo de los demás		Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Desarrollo de los demás	Coeficiente de correlación	1.000	0.778
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	129	129
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.778	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	129	129

El resultante del coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall es aproximado a 0.778, por lo que al situarse en el rango entre 0.60 a 0.79, indica un nivel de buena correlación, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). En esa dirección, es posible afirmar que a un progreso del desarrollo de los demás le corresponde por resultado una mejora de la calidad de servicio; por consiguiente, se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que expresa: El desarrollo de

los demás se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023.

## Discusión

Las habilidades blandas son un conjunto de competencias conductuales que influyen directamente en el desempeño y la interacción interpersonal dentro de las organizaciones (Goleman, 1998; Ortega, 2017). En ese sentido, el análisis de resultados muestra que existe una relación directa y significativa entre las habilidades blandas y la calidad del servicio brindado por el personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”. Esto se respalda con el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall = 0.793, lo que representa una correlación positiva de nivel fuerte. Tal hallazgo coincide con lo propuesto por Chinchay (2020), quien en su tesis obtuvo un Rho de Spearman = 0.842 y p-valor < 0.05, lo que evidencia también una relación directa y significativa entre ambas variables.

Respecto a la dimensión *responsabilidad*, se evidenció una correlación de Tau\_b de Kendall = 0.775, lo que indica una buena relación positiva con la calidad del servicio. Esta relación confirma que cuanto mayor es el grado de responsabilidad percibido en el personal administrativo, mejor es la valoración que los usuarios otorgan al servicio recibido. Este resultado se corrobora con Rojas (2022), quien obtuvo un Rho de Spearman = 0.86 al relacionar habilidades gerenciales —donde se incluye la responsabilidad— con la calidad del servicio. Asimismo, Iza (2021) también halló una relación positiva alta con Rho = 0.897 en un contexto municipal, reforzando la relevancia de esta dimensión.

En la dimensión *comunicación*, el coeficiente Tau\_b de Kendall fue de 0.781, lo cual también representa una correlación fuerte. Este resultado refleja que una comunicación efectiva del personal administrativo —como brindar retroalimentación o recordar tareas— incide positivamente en la percepción del servicio. El hallazgo es similar al de Iza (2021), quien identificó un Rho = 0.678 entre comunicación y calidad del servicio, estableciendo una relación

moderada positiva. Asimismo, Molina (2022), aunque con un coeficiente más bajo ( $Rho = 0.383$ ), también respalda esta asociación, lo que confirma su relevancia incluso en contextos de menor intensidad relacional.

La dimensión *adaptabilidad* mostró un coeficiente  $Tau\_b$  de Kendall = 0.758, equivalente a una buena correlación positiva. Esto indica que la flexibilidad del personal para ajustarse a cambios y nuevas demandas favorece directamente la percepción positiva del servicio. Este resultado guarda coherencia con los estudios de Brenis (2021), quien reporta una relación moderada ( $Rho = 0.613$ ), y con Molina (2022), quien señala un coeficiente general de 0.436 para la relación entre habilidades blandas y calidad del servicio, reafirmando que la adaptabilidad es una variable clave en entornos institucionales cambiantes.

En cuanto al *desarrollo de los demás*, el estudio arrojó un coeficiente  $Tau\_b$  de Kendall = 0.778, evidenciando nuevamente una fuerte correlación positiva. Esta dimensión, centrada en el fomento del trabajo colaborativo, el reconocimiento y la crítica constructiva, se posiciona como una competencia esencial en la mejora del clima organizacional y la atención al usuario. Este resultado es consistente con los hallazgos de Astochado (2019), quien también investigó esta dimensión en hospitales y reportó una correlación significativa ( $Rho = 0.746$ ). De forma indirecta, Paredes (2021) sugiere que este tipo de habilidades promueve el crecimiento profesional y mejora la atención al cliente, confirmando el impacto positivo que tiene en la calidad del servicio.

## CONCLUSIONES

### Conclusión general:

Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, con un factor de correlación de Tau\_b de Kendall aproximado a 0.793, la que indica un nivel buena correlación, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). En esa dirección, se aprecia que, cuando progresa las habilidades blandas tendrá por resultado una mejora de la calidad de servicio.

### Conclusiones específicas:

- a. La responsabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, con coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall es igual a 0.775, por lo que al encontrarse en el rango entre 0.60 a 0.79, indica un nivel de buena correlación, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se aprecia que cuando mejora la responsabilidad, dará como resultado una mejora de la calidad de servicio.
- b. La comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, con coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.781, por lo que al encontrarse en el rango entre 0.60 a 0.79, indica un nivel de buena correlación, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se aprecia que cuando progresa la comunicación, dará como resultado una mejora de la calidad de servicio.
- c. La adaptabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, con un factor de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.758, por lo que al encontrarse en el rango entre 0.60 a 0.79, indica un nivel de buena correlación, con un p valor de 0.000

( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se aprecia que cuando progresa la adaptabilidad, dará como resultado una mejora de la calidad de servicio.

- d. El desarrollo de los demás se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el hospital regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023, con coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall igual a 0.778, por lo que al encontrarse en el rango entre 0.60 a 0.79, indica un nivel de buena correlación, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, el desarrollo de los demás, tiene por respuesta una mejora de la calidad de servicio.

## RECOMENDACIONES

- a) La Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena” debe priorizar el fortalecimiento del componente *desarrollo de los demás* en el personal administrativo, promoviendo la identificación de necesidades formativas y ejecutando estrategias que potencien sus capacidades individuales y colectivas.
- b) La Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, debe llevar a cabo acciones que permitan el acercamiento del personal de los diferentes órganos estructurados a fin de mejorar la comunicación y de esa manera fortalecer las habilidades blandas.
- c) La Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, debe capacitar al personal administrativo en lo concerniente a capacidad de respuesta a fin de generar confianza en el público usuario.
- d) La Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, debe orientar al personal administrativo respecto a la organización de prioridades a fin de que asuman con naturalidad los cambios; de esa manera mejorar la asociación entre la adaptabilidad y la calidad de servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amayuela, G., y Mieles, V. S. (2014). *La comunicación asertiva: Necesidad actual del proceso formativo*. Obtenido de Amayuela, G. (2014). La comunicación asertiva: necesidad actual del proceso
- Astochado, T. T. (2019). *Habilidades blandas y calidad de atención en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján - Bagua, 2019*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad César Vallejo) Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astochado\\_GTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astochado_GTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Boul, P. (2009). *Mapa de competencias emocionales*, COPYRUGHT. Obtenido de [https://www.pablobuol.com/inteligencia\\_emocional/mapa\\_competencias\\_emocionales.htm](https://www.pablobuol.com/inteligencia_emocional/mapa_competencias_emocionales.htm)
- Brenis, R. M. (2021). *Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF Chiclayo*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo) Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54169/Brenis\\_DRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54169/Brenis_DRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bustamante, M. A., y Vilca, K. A. (2021). *Relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de Islay Arequipa, 2021*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Relaciones Industriales, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa) Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/13504546-26bf-4978-b957-580646d7a41a/content>

- Calderon, J. (2022). *Habilidades blandas y convivencia escolar en los estudiantes de tercer grado de una institución educativa del Callao, 202*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Educación Infantil y Neuroeducación, Universidad César Vallejo) Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104998/Calderon\\_SJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104998/Calderon_SJ-SD.pdf?sequence=1)
- Carro, R. (s.f.). *La calidad de los servicios. Su medición*, Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/410/1/carro-2006.pdf>
- Castro-Maldonado, J., Gómez-Macho, L., y Camargo-Casallas, E. (2023). *La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias en la sociedad del siglo XXI*, Tecnura. Obtenido de Es la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios o clientes, la cual se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes o usuarios y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los
- Chinchay, V. M. (2020). *La calidad de servicio y su relación con las habilidades blandas de los vendedores de la empresa Detecin SAC - Lima, 2020*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Científica del Sur) Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2070/TL-Chinchay%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clemenza, C., Gotera, A., y Araujo, R. (2010). *Calidad de los servicios prestados Por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*, Revista Venezolana de Gerencia. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)

- Codina, A. (2011). *Ayudar a los demás a desarrollarse. Aptitud de la inteligencia emocional*, De Gerencia. Obtenido de <https://degerencia.com/articulo/ayudar-a-los-demas-a-desarrollarse-aptitud-de-la-inteligencia-emocional/>
- Cortez, N. (2023). *¿Qué son las habilidades blandas? lo que debes conocer*, GeoVictoria. Obtenido de <https://www.geovictoria.com/es-mx/blog/recursos-humanos/habilidades-blandas/>
- Costa, W. (2013). *La inteligencia emocional aplicada a las ventas*, Tiempo de Gestión. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalAplicadaALasVentas-4751139.pdf>
- Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición*, Innovar. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004)
- Euroinnova. (2018). *Personal administrativo. Definición*. Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/personal-administrativo-definicion>
- García, J. C., y Morales, L. G. (2019). *Calidad percibida en el servicio del sistema público de la salud de Bogotá*. (Revista de Salud Pública, Universidad Nacional de Colombia) Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/83138>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*, Kairós. Obtenido de [http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*, Psicolibro. Obtenido de <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Goleman, D. (s.f.). *Inteligencia Emocional*, Editorial Kairós. Obtenido de

[http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)

Hernández, C., Prieto, A. T., y Hernández, C. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de posgrado. Reflexiones teóricas*, Revista Arbitrada Venezolana - Impacto Científico. Obtenido de

<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena. (2021). *Plan Operativo Institucional 2021*, Oficina de Planeamiento. Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1653974/Unidad%20Ejecutora%20401%20Hospital%20Huamanga%20-%20Miguel%20C3%81ngel%20Mariscal%20Llerena.pdf>

Huancollo, j. L. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco - Huancané - Puno, 2017*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional José Faustrino Sánchez Carrión) Obtenido de

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Indeed. (2023). *¿Qué son las habilidades blandas?*, Desarrollo Profesional. Obtenido de <https://es.indeed.com/orientacion-laboral/desarrollo-profesional/que-son-las-habilidades-blandas>

Iza, K. P. (2021). *Habilidades blandas y calidad del servicio en la Parroquia Caracol del Canton Babahoyo, Ecuador 2021*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo) Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71202/Iza\\_MKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71202/Iza_MKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Izquierdo, J. R., y Anastacio, C. A. (2021). *Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/toterom,+Vol+13+N%C3%BAm++2+\(2021\)-Art+8+-+Agregado+DOI.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/toterom,+Vol+13+N%C3%BAm++2+(2021)-Art+8+-+Agregado+DOI.pdf)

Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*, Perspectiva, Universidad Católica Boliviana San Pablo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Matta, M. J. (2018). *Calidad del servicio percibida a través de la escala Servqual frente a la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital del Rio Tambo 2017*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Peruana los Andes) Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/712/T037\\_DNI%2071777292\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/712/T037_DNI%2071777292_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Salud. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*, Imprenta MINSa. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Molina, I. D. (2022). *Las habilidades blandas y la calidad del servicio de los servidores de la corte superior de justicia de Apurimac, 2021*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo) Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91659/Molina%20\\_MID-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91659/Molina%20_MID-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ordenanza Regional N°019-2022-GRA/CR. (28 de Octubre de 2022). *Aprueba Cuadro para Asignación de Personal Provisional (CAP-P) 2022 de l Dirección Regional de Salud de Ayacucho y sus cinco Unidades Ejecutoras y dictan diversas disposiciones*, El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2124465-1>

Ortega, C. E. (2017). *Desarrollo de las habilidades blandas desde edades tempranas*, Universidad Ecotec. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/desarrollo-habilidades.pdf>

Paredes, J. J. (2021). *Habilidades blandas y calidad del servicio al cliente de la hosteria "Quinta Colorada" del Canton Latacunga provincia de Cotopaxi*. (Examen Complexivo previo a la obtención del Título de Ingeniería en Empresas y Administración de Negocios, Universidad Regional Autónoma de los Andés ) Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12280/1/TUAEXCOMADM003-2021.pdf>

Requena, M. V., y Serrano, G. C. (2007). *Calidad de servicios desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-precepción de empresas de captación de talento*. (Universidad Católica Andrés Bello) Obtenido de [biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf)

Retos en Supply Chain. (2021). *El modelo Servqual: Dimensiones a tener en cuenta*, EAE Business School Barcelona. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/modelo-servqual-dimensiones-tener-cuenta/>

Rodriguez, J. L. (2020). *Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario*, UIDE INNOVA. Obtenido de

file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-

LasHabilidadesBlandasComoBaseDelBuenDesempenoDelDo-7475508.pdf

Rodríguez, J. L., Rodríguez, R. E., y Fuente, L. (2021). *Habilidades blandas y desempeño docente en el nivel superior de la educación*, Propósitos y Representaciones. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992021000100011](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992021000100011)

Rojas, S. (2022). *Habilidades gerenciales y calidad de servicio del personal asistencial con labores administrativas en la Red de Salud Rioja, 2021*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad César Vallejo) Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84264/Rojas\\_VS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84264/Rojas_VS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Romero, P. (2021). *Vamos endurecer nuestras habilidades blandas*, LinkedIn. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/vamos-endurecer-nuestra-habilidades-blandas-patricio-romero>

Sophie, N. (2023). *Habilidades blandas en el trabajo y por qué importan*, Preply Business. Obtenido de <https://preply.com/es/blog/b2b-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas/>

Torres, J., y Luna, I. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*, Universidad del Istmo México. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>

Ujaen. (s.f.). *Metodología cuantitativa*. Obtenido de [https://web.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/enfo\\_cuanti.html](https://web.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuanti.html)

Velásquez, A. (2023). *Investigación no experimental: Qué es?, características, ventajas y ejemplos*, QuestionPro. Obtenido de

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Habilidades Blandas y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>1. Problema general</b> ¿En qué medida las habilidades blandas se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023?</p> <p><b>2. Problemas específicos</b> a) ¿En qué medida la responsabilidad se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023? b) ¿En qué medida la comunicación se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023? c) ¿En qué medida la adaptabilidad se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023? d) ¿Cómo el desarrollo de los demás se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023?</p>	<p><b>1. Objetivo general</b> Determinar en qué medida las habilidades blandas se relacionan con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023</p> <p><b>2. Objetivos específicos</b> a) Determinar en qué medida la responsabilidad se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023 b) Determinar en qué medida la comunicación se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023 c) Conocer en qué medida la adaptabilidad se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023 d) Determinar cómo el desarrollo de los demás se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023</p>	<p><b>1. Hipótesis general</b> Las habilidades blandas se relacionan significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023.</p> <p><b>2. Hipótesis específicas</b> a) La responsabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023 b) La comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023 c) La adaptabilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023 d) El desarrollo de los demás se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023</p>	<p><b>1. Variable uno</b> X. Habilidades blandas</p> <p><b>Dimensiones</b> x1. Responsabilidad x2. Comunicación x3. Adaptabilidad x4. Desarrollo de los demás</p> <p><b>2. Variable dos</b> Y. Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones</b> y1. Confiabilidad y2. Seguridad y3. Empatía y4. Capacidad de respuesta y5. Aspectos tangibles</p>	<p><b>1. Tipo de investigación.</b> Aplicada</p> <p><b>2. Nivel de investigación</b> Descriptivo y correlacional.</p> <p><b>3. Población y muestra</b> Población 192, Muestra 129</p> <p><b>4. Técnica e instrumento.</b> Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p>

## Anexo 2. Cuestionario 1

Variable uno (X): habilidades blandas	Aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena
---------------------------------------	---

X = Habilidades blandas

### Introducción:

Muy buenos días Sr. Sra., el presente instrumento tiene la finalidad a acopiar información para llevar a cabo la tesis: “Habilidades Blandas y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, 2023”, la misma que es totalmente anónima, para lo cual suplico marcar con una equis (X), la respuesta que Usted considera por adecuado.

### I. Información general:

Género: a) Masculino ( ) b) Femenino ( )

### I. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensiones/ Ítems	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Responsabilidad</b>					
1. Cumplimiento con las tareas en el tiempo y momento en que se solicitan.					
2. Realizo los trabajos en los horarios establecidos.					
3. Registro mi asistencia al trabajo con puntualidad.					
4. Realizo mi trabajo con honradez y sinceridad, generando confianza en los demás.					
5. Soy capaz de admitir mis propios errores.					
<b>Dimensión: Comunicación</b>					
6. Envío requerimientos precisos a sus colegas de trabajo					

7. Practico la retroalimentación para el cumplimiento de tareas					
8. Recuerdo a mis colegas de trabajo actividades importantes de acuerdo con lo programado					
9. Tengo capacidad para hablar con otras personas con claridad					
10. Poseo capacidad para redactar documentos laborales					
<b>Dimensión: Adaptabilidad</b>					
11. Utilizo con destreza los medios informáticos en el trabajo diario					
12. Adapto mi forma de trabajo a las exigencias del momento					
13. Aprendo nuevas habilidades en respuesta a cambios en el entorno.					
14. Los cambios en el trabajo me generan satisfacción.					
15. Estoy preparado/a para trabajar con personas y grupos diversos.					
<b>Dimensión: Desarrollo de los demás</b>					
16. Propicio discusiones técnicas sobre el trabajo diario.					
17. Promuevo el logro de tareas y resultados en equipo.					
18. Practico la participación crítica y constructiva.					
19. Reconozco los logros y el desarrollo de mis colegas.					
20. Aliento al máximo las habilidades de los demás en el entorno laboral.					

### Calificación de las habilidades blandas

Habilidades blandas	Puntaje
Buena	81 – 100
Regular	41 - 80

Mala	20 – 40
------	---------

### Calificación de las habilidades blandas por dimensiones

<b>Dimensión: Responsabilidad</b>	<b>Puntaje</b>
Buena	21 – 25
Regular	11 – 20
Mala	5 - 10
<b>Dimensión: Comunicación</b>	<b>Puntaje</b>
Buena	21 – 25
Regular	11 – 20
Mala	5 - 10
<b>Dimensión: Adaptabilidad</b>	<b>Puntaje</b>
Buena	21 – 25
Regular	11 – 20
Mala	5 – 10
<b>Dimensión: Desarrollo de los demás</b>	<b>Puntaje</b>
Buena	21 – 25
Regular	11 – 20
Mala	5 - 10

### Anexo 3. Cuestionario 2

Variable dos (y): Calidad de servicio	Aplicado al personal administrativo del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, 2023
---------------------------------------	---

#### Introducción:

Muy buenos días Sr. Sra., el presente instrumento tiene la finalidad a acopiar información para llevar a cabo la tesis: “Habilidades Blandas y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, 2023”, la misma que es totalmente anónima, para lo cual suplico marcar con una equis (X), la respuesta que Usted considera por adecuado.

III: Teniendo en cuenta la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones / Ítems	Alternativas				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Confiabilidad</b>					
1. Cumpló con lo que prometo hacer dentro de los plazos establecidos.					
2. Muestro interés genuino por solucionar los problemas que presentan los usuarios.					
3. Realizo correctamente el servicio desde la primera vez.					
4. Concluyo los servicios administrativos en los tiempos prometidos.					
5. Evito cometer errores en la atención que brindo a los usuarios.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>					
6. Mi comportamiento transmite seguridad a los usuarios durante la atención.					
7. Contribuyo a que los usuarios se sientan seguros durante sus trámites.					

8. Trato a los usuarios con amabilidad en todo momento..					
9. Poseo los conocimientos necesarios para responder adecuadamente a las consultas de los usuarios.					
<b>Dimensión: Empatía</b>					
10. Brindo atención individualizada según las necesidades de cada usuario.					
11. Mi horario de atención es adecuado para los usuarios.					
12. Ofrezco un trato personalizado en la atención a los usuarios.					
13. Me preocupo sinceramente por los intereses y necesidades de los usuarios.					
14. Comprendo las necesidades específicas de cada usuario que atiendo.					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					
15. Informo oportunamente a los usuarios sobre el tiempo estimado de atención o entrega del servicio.					
16. Brindo atención oportuna y ágil en los servicios que ofrezco.					
17. Estoy siempre dispuesto(a) a ayudar a los usuarios cuando lo requieren.					
18. Me esfuerzo por responder a las preguntas de los usuarios sin demoras.					
<b>Dimensión: Aspectos tangibles</b>					
19. Utilizo equipos de trabajo modernos y en buen estado					
20. El espacio físico donde realizo mis funciones es visualmente atractivo y funcional.					
21. Mantengo una apariencia personal ordenada y profesional.					
22. Los materiales administrativos (documentos, papelería, útiles, etc.) que empleo son visualmente adecuados.					

### Calificación de calidad de servicio

<b>Calidad de servicio</b>	<b>Puntaje</b>
Buena	89 – 110
Regular	45 – 88
Mala	22 - 44

### Calificación de calidad de servicio por dimensiones

<b>Dimensión: Confiabilidad</b>	<b>Puntaje</b>
Buena	21 – 25
Regular	11 – 20
Mala	5 - 10
<b>Dimensión: Seguridad</b>	<b>Puntaje</b>
Buena	17 – 20
Regular	9 – 16
Mala	4 - 8
<b>Dimensión: Empatía</b>	<b>Puntaje</b>
Buena	25 – 30
Regular	13 – 24
Mala	6 - 12
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>	<b>Puntaje</b>
Buena	17 – 20

Regular	9 – 16
Mala	8 - 8
<b>Dimensión: Aspectos tangibles</b>	<b>Punto</b>
Buena	17 – 20
Regular	9 – 16
Mala	4 - 8

#### Anexo 4. Análisis de fiabilidad

##### *“Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida”*

La consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems.

Como criterio general, George y Mallery, 2003 (citado en Hernández y Pascal, 2017) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- “Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable”

##### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	2

Se aprecia, que el coeficiente de Cronbach es igual a 0.833, entonces, es bueno.

## Anexo 5. Prueba de normalidad

a. Hipótesis.

“Ho: La variable aleatoria no tiene una distribución normal

H1: La variable aleatoria tiene una distribución normal”

b. Estadístico de prueba

$$W_c = \frac{b^2}{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

c. Zona de aceptación para H0:

La zona de aceptación para Ho está formada por todos los valores del estadístico de prueba  $W_c$  menores al valor esperado o tabulado  $W_{(1-\alpha; n)}$

### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Habilidades blandas	Calidad de servicio
N		129	129
Parámetros normales	Media	72.4729	75.6512
	Desv. Desviación	20.47830	23.58848
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.109	0.103
	Positivo	0.089	0.085
	Negativo	-0.109	-0.103
Estadístico de prueba		0.109	0.103
Sig. asin. (bilateral)		0.001	0.002
Sig. Monte Carlo (bilateral)	Sig.	0.001	0.001
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0.000
		Límite superior	0.001







127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	Confiabilidad					Seguridad				Empatía					Capacidad de respuesta				Aspectos tangibles			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	7	5	3	5	6	5	6	8	3	6	6	5	6	7	6	9	7	8	9	9	7	10
2	24	17	21	12	22	20	16	14	15	28	15	21	15	13	22	26	20	21	18	17	18	15
3	42	35	40	46	42	39	44	47	41	48	47	28	45	35	42	39	35	32	48	46	41	45
4	38	38	34	35	33	33	35	31	38	22	28	38	37	38	38	35	32	32	28	30	39	35
5	18	34	31	31	26	32	28	29	32	25	33	37	26	36	21	20	35	36	26	27	24	24
129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
27	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
28	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
29	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3

30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
31	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
59	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
60	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
61	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
62	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
63	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
64	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
65	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
66	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
67	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
68	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
69	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
70	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4





## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N°0109-2025-UNSCH-EPG/OGH

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

<b>AUTOR</b>	Bach. Manuel Jesus LINARES REYMUDEZ
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
<b>GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA</b>	MAESTRO
<b>DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL
<b>TÍTULO DE TESIS</b>	Habilidades blandas y calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023
<b>EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD</b>	23% de similitud
<b>N° DE TRABAJO</b>	2778466052
<b>FECHA</b>	12 de octubre de 2025

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

12 de octubre de 2025.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Oscar Gutiérrez Huamán  
Director (e)

# Habilidades blandas y calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2023

*por* Manuel Jesus LINARES REYMUDEZ

---

**Fecha de entrega:** 12-oct-2025 06:47a. m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2778466052

**Nombre del archivo:** TESIS\_MANUEL\_REYMUDEZ.docx (709.16K)

**Total de palabras:** 20520

**Total de caracteres:** 92161

# Habilidades blandas y calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	11%
2	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	coachdenegociospepevillacis.wordpress.com Fuente de Internet	<1%

---

9

Submitted to Universidad Nacional de  
Educacion Enrique Guzman y Valle

Trabajo del estudiante

<1 %

---

10

Casas Pinillos, Luis Enrique | Diaz Garcia,  
Manuel Elias | Ojeda Acosta, Angel Rodolfo |  
Palacio Zapata, Cynthia Paola. "Calidad En El  
Servicio Al Cliente En El Sector Retail De Moda  
y Equipamiento Deportivo En Lima  
Metropolitana", Pontificia Universidad  
Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru),  
2022

Publicación

<1 %

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°00515-2025-UNSCH-EPG/D.

Siendo las 11:00 a.m. del 24 de julio de 2025 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Mg. ROALDO PINO ANAYA** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. HERMES SEGUNDO BERMUDEZ VALQUI** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. PELAYO HILARIO VALENZUELA** y el **Dr. EUSTERIO ORE GUTIERREZ**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO "MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA", 2023**, presentado por el **Bach. MANUEL JESUS LINARES REYMUDEZ**. Teniendo como asesor al **DR. FREDDY MANUEL CAMACHO DELGADO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Quince ( 15 ).

### CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	✓
Aprobado(a) por Mayoría.	
Desaprobado(a) por Unanimidad.	
Desaprobado(a) por Mayoría.	

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. MANUEL JESUS LINARES REYMUDEZ**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Siendo las 13:00 hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 13:15 hrs. del 24 de julio de 2025.

.....  
**Mg. ROALDO PINO ANAYA**  
Director(e) de la Escuela de Posgrado.

.....  
**Dr. HERMES SEGUNDO BERMUDEZ VALQUI**  
Director de la UPG-FCEAC

.....  
**Dr. PELAYO HILARIO VALENZUELA**  
Miembro.

.....  
**Dr. EUSTERIO ORE GUTIERREZ**  
Miembro.

.....  
**Dr. JOSE ALARCON GUERRERO**  
Secretario Docente.

### Observaciones:

.....  
.....  
.....