

UNIVERSIDAD NACIONAL TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Habilidades blandas y calidad de servicio en el Municipio Distrital de
San Jacinto, 2025

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Br. Katia Lizeth, Balladares Córdova

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Habilidades blandas y calidad de servicio en el Municipio Distrital de
San Jacinto, 2025

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-3017-794 5

Dr. Blas Pérez, Juan Santiago (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-9741-3164

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo (vocal)

Código ORCID: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Habilidades blandas y calidad de servicio en el Municipio Distrital de
San Jacinto, 2025

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma

Bach. Balladares Córdova Katia Lizeth (Autora)
Código ORCID: 0009-0003-8366-5242

Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo (Asesor)
Código ORCID: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 2026

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (presencial)

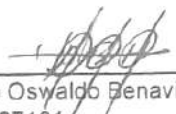
En Tumbes, a los doce días del mes de junio del dos mil veintiséis, siendo las 14:00 horas, en el Auditorio Alvaro Camacho Sánchez de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 163-2024/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina (**Presidente**), Dr. Juan Santiago Blas Pérez (**Secretario**) y Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Habilidades Blandas y calidad de servicio en el Municipio Distrital de San Jacinto, 2025"; para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la bachiller: **KATIA LIZETH BALLADARES CÓRDOVA**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **KATIA LIZETH BALLADARES CÓRDOVA** con calificativo **BUENO**

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

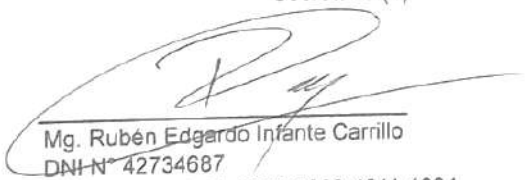
En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 15.00 horas 00 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 12 de junio del 2026


Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina
DNI N° 00227131
Código ORCID N° 0000-0002-3017-7945
Presidente (a)


Dr. Juan Santiago Blas Pérez
DNI N° 32845810
Código ORCID N° 0000-0002-9741-3164
Secretario (a)


Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
DNI N° 42734687
Código ORCID N° 0000-0002-4611-1094
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

Informe de originalidad

Habilidades blandas y calidad de servicio en el Municipio Distrital de San Jacinto, 2025

por KATIA LIZET BALLADARES CORDOVA



Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
ORCID 0000-0002-4611-1094
ASESOR

Fecha de entrega: 02-jul-2025 10:18p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2560293362
Nombre del archivo: Informe_HB_Y_CS_MDSJ_26.06.26_1.docx (5.37M)
Total de palabras: 21013
Total de caracteres: 120812

Habilidades blandas y calidad de servicio en el Municipio Distrital de San Jacinto, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

19% INDICE DE SIMILITUD	19% FUENTES DE INTERNET	12% PUBLICACIONES	11% TRABAJOS DEL ESTUD
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	----------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

- 1 **repositorio.untumbes.edu.pe**
Fuente de Internet
- 2 **hdl.handle.net**
Fuente de Internet
- 3 **Submitted to Universidad Nacional de Tumbes**
Trabajo del estudiante
- 4 **Submitted to Universidad Cesar Vallejo**
Trabajo del estudiante
- 5 **repositorio.upsc.edu.pe**
Fuente de Internet
- 6 **repositorio.undac.edu.pe**
Fuente de Internet
- 7 **Submitted to Escuela de Posgrado Newman**
Trabajo del estudiante
- 8 **repositorio.ucv.edu.pe**
Fuente de Internet
- 9 **repositorio.uladech.edu.pe**
Fuente de Internet
- 10 **Submitted to Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco**
Trabajo del estudiante
- 11 **repositorio.unc.edu.pe**
Fuente de Internet
- 12 **repositorio.uct.edu.pe**
Fuente de Internet
- 13 **www.scielo.org.mx**
Fuente de Internet
- 14 **apirepositorio.unu.edu.pe**
Fuente de Internet
- 15 **repositorio.unaj.edu.pe**
Fuente de Internet


Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
ORCID 0000-0002-4611-1094
ASESOR

16	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet
17	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet
18	Submitted to Universidad Nacional de Cajamarca Trabajo del estudiante
19	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet
20	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet
21	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet
22	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet
23	Submitted to University of La Guajira Trabajo del estudiante
24	repositorio.unapikitos.edu.pe Fuente de Internet
25	Carlos Andrés Guerra Bendezú, Rafael Vásquez Rodríguez, Víctor Carranza Elguera, Alberto Francisco Sánchez Camino. "Development of Digital Competencies and Their Impact on Employability among Graduates of a Public University in Lima, Peru", 2025 IE 5th International Conference on Advanced Learning Technologies on Education & Research (ICALTER), 2025 Publicación
26	anfei.mx Fuente de Internet
27	dspace.espoch.edu.ec Fuente de Internet
28	"Risk and Resilience in Sustainable Climate Finance", Springer Science and Business Media LLC, 2026 Publicación
29	Submitted to POSGRADO Trabajo del estudiante
30	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante
api-repositorio.unapikitos.edu.pe  Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo ORCID 0000-0002-4611-1094 ASESOR	

31	Fuente de Internet	
32	Submitted to Universidad Mariano Gálvez de Guatemala	Trabajo del estudiante
33	repositorio.unaaa.edu.pe	Fuente de Internet
34	Submitted to Universidad Católica de Santa María	Trabajo del estudiante
35	img1.wsimg.com	Fuente de Internet
36	Submitted to D.A. de Obstetricia y Enfermería	Trabajo del estudiante
37	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology	Trabajo del estudiante
38	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	Trabajo del estudiante
39	Submitted to Universidad Nacional de Cañete	Trabajo del estudiante
40	repositorio.upt.edu.pe	Fuente de Internet
41	repository.uniminuto.edu	Fuente de Internet
42	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el n de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Pe	Publicación
43	Submitted to Universidad de Guayaquil	Trabajo del estudiante
44	cienciadigital.org	Fuente de Internet
45	repositorio.usmp.edu.pe	Fuente de Internet
46	repository.unad.edu.co	Fuente de Internet
47	repositorio.unjfsc.edu.pe	Fuente de Internet



Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
ORCID 0000-0002-4611-1094
ASESOR

48	repositorio.continental.edu.pe	Fuente de Internet
49	renati.sunedu.gob.pe	Fuente de Internet
50	Submitted to unjbg	Trabajo del estudiante
51	Erika Alexandra Mora Espinoza, Marcelo Geovanny Monge Garcia, Melanie Aytana Pinc Carrera, Nahomy Dayanara Yum On Muñoz. "Evaluación de la calidad del servicio del G municipal de san Jacinto de Buena Fe", Tesla Revista Científica, 2025	Publicación
52	Miguel A. Bustamante-Ubilla, Mauricio Carvache-Franco, Orly Carvache-Franco, María c Carmen Lapo, Wilmer Carvache-Franco. "Analysis of expectations for the quality of medical care in the province of Guayas (Ecuador), through Servqual", Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 2025	Publicación
53	Marcos Antonio Romero Morocho, Tania María Sánchez Armijos, Elida María Rivero Rodríguez. "Relación entre el TDAH y el rendimiento académico infantil en el Centro Psicopedagógico UTMACH", Revista Boliviana de Educación, 2026	Publicación
54	Submitted to Universidad Señor de Sipan	Trabajo del estudiante
55	Veliz Rojas, Maria Isabel. "Calidad percibida por los usuarios externos e Internos frente los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmision sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011).", Pontificia Universid Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020	Publicación
56	www.cienciayeducacion.com	Fuente de Internet
57	Centurion, Erika Cinthya Leon-Ravinez. "Calidad en el Servicio del Autoservicio Mayoris en la Provincia de Lima.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020	Publicación
58	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC	Trabajo del estudiante
59	dialnet.unirioja.es	Fuente de Internet
60	repositorio.ujcm.edu.pe	Fuente de Internet



Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
ORCID 0000-0002-4611-1094
ASESOR

61	"Envelhecimento Humano: diferentes nuances e estágios - Volume 3", Editora Científica Digital, 2025 Publicación
62	Hinojosa Mamani, Jhonatan. "Influencia de la Inteligencia artificial en la elaboración de proyectos de investigación en la UNA Puno - 2024.", Universidad Nacional del Altiplano Puno (Peru) Publicación
63	Temoche Jorge, Fabiola Marlene. "Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación
64	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet
65	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet
66	Submitted to Caribbean University Trabajo del estudiante
67	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante
68	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante
69	archive.org Fuente de Internet
70	ojs.docentes20.com Fuente de Internet
71	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet
72	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet
73	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet
74	Anduaga, Fernando Ocampo. "La Calidad de Servicio en el Canal de Cajeros Corresponsales en Instituciones Financieras en Lima Metropolitana y Callao.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020 Publicación
75	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo

ORCID 0000-0002-4611-1094

ASESOR

Dedicatoria

A Dios, por su presencia constante a lo largo de este camino y por la fortaleza concedida para perseverar en cada etapa.

A mis hijos Joshua y Jetró, mi mayor regalo y principal fuente de inspiración, razón permanente para seguir adelante.

A mi esposo Jesús, por su amor, comprensión y apoyo constante, fundamentales para la culminación de este logro.

A mis padres Lidia y Nemecio, por su orientación, sacrificio y ejemplo de vida, que han guiado cada uno de mis pasos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para culminar este trabajo, y por acompañarme en cada etapa de este proceso académico.

Agradezco a los docentes de la Universidad Nacional de Tumbes por los conocimientos compartidos, la dedicación y el compromiso demostrado a lo largo de mi formación profesional.

De manera especial, expreso mi agradecimiento al Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo, mi asesor de tesis, por su orientación, paciencia y valiosos aportes, que permitieron encaminar y culminar satisfactoriamente este trabajo.

Asimismo, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, me brindaron su apoyo académico, moral y emocional durante el proceso de elaboración de la tesis.

INDICE

RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
I. INTRODUCCIÓN	19
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	26
2.1. Bases teórico- científicas.....	26
2.2. Antecedentes	37
2.3. Definición de términos básicos	44
III. MATERIALES Y METODOS.....	46
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	46
3.2. Población, muestra y muestreo	47
3.3. Formulación de hipótesis.....	49
3.4. Definición y operacionalización de la variable	49
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos	51
3.6. Análisis de confiabilidad	53
3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos	54
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57
4.1. Análisis descriptivo	57
4.2. Prueba de normalidad	99
4.3. Análisis inferencial.....	59
4.4. Discusión	63
V. CONCLUSIÓN	71
VI. RECOMENDACIONES.....	72
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS	87

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremo de interpretación de alfa de Cronbach.	53
Tabla 2. Confiabilidad de las variables.....	54
Tabla 3. Baremación de las variables y dimensiones del estudio.	55
Tabla 4. Análisis descriptivo de Habilidades blandas y sus dimensiones.	57
Tabla 5. Análisis descriptivo de la Calidad de servicio y sus dimensiones.....	58
Tabla 6. Correlación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio.	59
Tabla 7. Correlación entre las competencias personales y la calidad de servicio.	60
Tabla 8. Correlación entre las competencias sociales y la calidad de servicio. ...	61
Tabla 9. Correlación entre las competencias profesionales y la calidad de servicio.	62

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	87
Anexo 2. Operacionalización de las variables.....	88
Anexo 3. Instrumento de evaluación.....	90
Anexo 4. Certificación.....	94
Anexo 5. Prueba piloto y confiabilidad	95
Anexo 6. Base de datos de solicitudes presentadas a la Municipalidad Distrital de San Jacinto.....	98
Anexo 7. Prueba de normalidad	99
Anexo 8. Evidencias fotográficas	100

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito analizar la asociación entre las habilidades blandas (HB) y la calidad de los servicios brindados por la municipalidad del distrito de San Jacinto en el año 2025. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de alcance descriptivo-correlacional y de carácter transversal. La muestra se integró por 370 habitantes del distrito, seleccionados a través de un muestreo probabilístico de tipo simple. Para la obtención de la información se empleó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado con escala tipo Likert. La fiabilidad del instrumento se estimó a partir del coeficiente alfa de Cronbach, cuyos resultados reflejan una elevada consistencia interna. El tratamiento y análisis de la información se efectuó con apoyo de los programas estadísticos SPSS y Microsoft Excel. De manera previa, se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov, cuyos resultados orientaron la selección de métodos no paramétricos; en particular, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados descriptivos evidenciaron que las HB del personal municipal se ubicaron predominantemente en un nivel medio, mientras que la Calidad de servicio (CS) se situó principalmente en niveles medio y alto. En el análisis inferencial, se identificó una relación positiva, estadísticamente significativa y de alta magnitud entre las HB y la CS ($Rho = 0,798$; $p < 0,05$). Asimismo, se encontraron relaciones positivas, significativas y de alta magnitud entre las competencias personales, sociales y profesionales y la CS, con mayor asociación en las competencias sociales y profesionales. Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las habilidades blandas (HB) y la CS municipales, lo que indica que el fortalecimiento de estas competencias se vincula con una percepción más favorable del servicio por parte de la ciudadanía.

Palabras claves: Habilidades blandas; calidad de servicio; gestión municipal; servicios municipales; satisfacción ciudadana.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the association between soft skills (BS) and the quality of services provided by the municipality of the San Jacinto district in 2025. The study employed a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design. The sample consisted of 370 residents of the district, selected through simple random sampling. Data was collected using a survey, with a structured questionnaire using a Likert scale. The instrument's reliability was estimated using Cronbach's alpha coefficient, the results of which indicate high internal consistency. Data processing and analysis were performed using the statistical software SPSS and Microsoft Excel. Prior to the analysis, the Kolmogorov-Smirnov normality test was conducted, and its results guided the selection of non-parametric methods; specifically, Spearman's rho correlation coefficient was used. The descriptive results showed that the soft skills (BS) of municipal staff were predominantly at a medium level, while the quality of service (QS) was mainly at medium and high levels. In the inferential analysis, a positive, statistically significant, and high-magnitude relationship was identified between BS and QS ($Rho = 0.798$; $p < 0.05$). Likewise, positive, significant, and high-magnitude relationships were found between personal, social, and professional competencies and QS, with the strongest association being with social and professional competencies. It is concluded that there is a statistically significant association between municipal soft skills (BS) and QS, indicating that strengthening these competencies is linked to a more favorable perception of the service by the public.

Keywords: Soft skills; service quality; municipal management; municipal services; citizen satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se sustenta en el reconocimiento de que los gobiernos municipales constituyen la instancia de gobierno más cercana a la ciudadanía y son responsables de gestionar y garantizar servicios públicos esenciales que contribuyen al bienestar de la población y al desarrollo local, tales como la limpieza pública, el mantenimiento de áreas verdes, la seguridad ciudadana y la atención administrativa (García & Melchor, 2025; Aparicio, 2024).

En este contexto, el desempeño en la prestación de los servicios municipales no depende exclusivamente de la cobertura, la infraestructura o los recursos materiales disponibles, sino también de la forma en que dichos servicios son brindados, especialmente de las competencias interpersonales del personal municipal y de la CS orientada a los usuarios (Huarcaya & Taípe, 2023; Figueroa, 2022).

A nivel internacional, las HB son ampliamente reconocidas como parte fundamental para el éxito laboral y organizacional, particularmente en entornos que implican atención directa al público (Marín-Zapata et al., 2022). Según Richardson et al. (2024), en su estudio realizado en corporaciones Fortune 500, el éxito profesional a largo plazo, está estrechamente asociado con el progreso y la aplicación de dichas habilidades, representando el 75%, mientras que el restante corresponde a competencias técnicas.

En el ámbito de la administración pública, estas competencias adquieren una relevancia especial, dado que los servidores municipales deben responder a demandas ciudadanas inmediatas y, en muchos casos, emocionalmente sensibles, lo que incrementa el desgaste laboral cuando dichas habilidades no son adecuadamente gestionadas (Rinfret & Wise, 2023).

Diversos estudios coinciden en que la capacitación del personal en HB mejora significativamente la experiencia ciudadana y la eficiencia institucional (Seda & Seda H., 2021). Asimismo, Rinfret y Wise (2023) destacan que competencias consideradas esenciales por la OMS, como el autoconocimiento, habilidades socioemocionales (empatía), la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, constituyen pilares fundamentales para fortalecer tanto el desempeño individual como la interacción efectiva entre el Estado y la ciudadanía.

A pesar de la creciente relevancia de estas competencias, una proporción importante de investigaciones previas se ha enfocado en la evaluación de la CS municipales desde una perspectiva general. No obstante, se identifican limitaciones en los estudios que articulan la relación entre las HB del personal municipal y la percepción ciudadana de la CS, especialmente en contextos locales específicos.

En el ámbito latinoamericano y europeo, se ha evidenciado que las competencias personales y sociales influyen directamente en la eficiencia de la gestión pública. Según Viterouli et al. (2025), la formación continua en adaptabilidad y toma de decisiones contribuye a optimizar los tiempos de atención y a reforzar la confianza de la ciudadanía.

De manera similar, Antón (2025), en Chile, reportó que las habilidades de comunicación efectiva y manejo de conflictos se relacionan con una mayor satisfacción ciudadana en los servicios municipales, especialmente en comunas donde la interacción diaria entre funcionarios y usuarios es constante.

En relación con la CS, la evidencia internacional subraya que, más allá de los componentes tangibles, factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía son determinantes para una valoración favorable del servicio por parte de los usuarios (Dakarai et al., 2023; Curto-Rodríguez et al., 2024; Sugiarto & Octaviana, 2021).

A nivel nacional, los estudios existentes confirman la relevancia de estas variables en la gestión municipal. Rimarachín (2021), en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, evidenció que el 91 % del personal presentó niveles altos en el manejo de HB, conllevando que un 85 % del personal ofrezca un servicio de calidad óptimo, identificándose además una correlación directa entre la intensidad de las dos variables (Spearman Rho = 0,613).

De manera complementaria, Álvarez (2022), en la Municipalidad Provincial del Cusco, encontró una relación positiva, aunque baja (Rho = 0,211), lo que sugiere que las HB son necesarias, pero no suficientes por sí solas para lograr mejoras sustanciales en la CS. Rivera y Cabrera (2025) refuerzan esta idea al señalar que el fortalecimiento en HB resulta indispensable para promover un entorno laboral saludable y una atención ciudadana más eficiente.

Asimismo, Sandoval (2024), en el municipio de Tumbes, resaltó la incidencia moderada y estadísticamente significativa del trabajo grupal, comunicación eficaz interpersonal, manejo de conflictos y efectiva toma de decisiones en la gestión municipal (Spearman Rho = 0,587).

No obstante, diversas investigaciones nacionales señalan que las municipalidades peruanas aún evidencian deficiencias en el desarrollo de las HB y en la CS. Las competencias personales, sociales y profesionales del personal suelen verse limitadas por la escasa oferta de programas de capacitación orientados al fortalecimiento del autocontrol, la adaptabilidad, la capacidad de poner fin a los conflictos y sobre todo, comunicarse de forma asertiva (Huamán, 2024; Victoria & Victoria, 2024).

Estas carencias inciden de manera directa en la experiencia del usuario, ya que ocasionan retrasos en los trámites, limitaciones en la atención y una percepción generalizada de ineficiencia institucional (Krishna et al., 2025). En relación con la CS, Terán et al. (2021) señalan que los elementos tangibles en los gobiernos locales presentan serias limitaciones, tales como deficiencias en maquinaria de limpieza, equipamiento del serenazgo y mantenimiento de áreas verdes.

Asimismo, la fiabilidad y la seguridad se ven comprometidas por el incumplimiento de plazos, la falta de profesionalismo y la ausencia de confidencialidad en algunos procesos, lo que deteriora la confianza ciudadana (Cruz et al., 2022). El tiempo de espera se vincula con competencias socioemocionales, tales como la capacidad de respuesta y la empatía; del mismo modo, una atención poco personalizada se asocia con una valoración desfavorable de los servicios municipales (Arriola, 2023; Aguilar & Levano, 2024).

Esta situación se refleja en los bajos niveles de satisfacción ciudadana reportados en diversas regiones del país. Huarcaya y Taípe (2023), en el distrito de Ccochaccasa (Huancavelica), identificaron elevados niveles de insatisfacción en servicios como licencias, registro civil, seguridad ciudadana y limpieza pública. De manera similar, Terrazas (2024), en Arequipa, reportó que solo el 5 % de la población expresó satisfacción con la gestión municipal, mientras que la confianza en las autoridades locales apenas alcanzó el 12 %, lo que refleja una percepción crítica de la administración pública local.

Para la Municipalidad Distrital de San Jacinto, en la región Tumbes, la problemática no difiere sustancialmente. Estudios previos señalan que el personal de atención al público presenta debilidades en competencias personales, tales como el autocontrol frente a situaciones de conflicto, la adaptabilidad a los cambios en los procesos administrativos y la automotivación orientada a la mejora continua del servicio (Mena, 2023).

En cuanto a las competencias sociales, se observan limitaciones en la comunicación efectiva con los usuarios, deficiencias en el trabajo en equipo entre áreas municipales y una gestión inadecuada de los conflictos, lo que genera malentendidos, dilaciones en los trámites y una disminución de la confianza ciudadana (Romero, 2022; Yacila, 2022).

Asimismo, se evidencia un déficit en las capacitaciones profesionales dirigidas al personal de atención, ya que la oferta formativa existente no cubre de manera sistemática los temas clave vinculados al servicio al ciudadano y al desarrollo de HB (Orozco et al., 2021).

Respecto a la CS, los pobladores de San Jacinto enfrentan limitaciones en los elementos tangibles, tales como la insuficiencia de maquinaria de limpieza, el mal estado de los camiones recolectores, el deficiente mantenimiento de las áreas verdes y las carencias en el equipamiento del serenazgo (Romero, 2022).

La fiabilidad se ve afectada por el incumplimiento de horarios y la irregularidad al momento de prestar los servicios, mientras que la seguridad y capacidad de respuesta resultan insuficientes debido a procedimientos poco claros y a la atención tardía de reclamos y emergencias (Romero, 2022; Yacila, 2022). Asimismo, la empatía hacia el ciudadano es percibida como limitada, lo que refuerza una sensación de distancia entre la municipalidad y la comunidad (Aguilar & Levano, 2024).

Adicionalmente, se observa una limitada participación ciudadana en los mecanismos formales de retroalimentación institucional, como el Libro de Reclamaciones, lo que restringe la identificación oportuna de deficiencias en la CS brindado. En el período analizado, se registró únicamente un reclamo formal relacionado con una atención administrativa, lo que evidencia una baja utilización de estos canales y limita la capacidad de la institución para mejorar sus procesos internos.

Sin embargo, la realidad de muchas municipalidades peruanas evidencia deficiencias persistentes en el desarrollo de estas competencias y en la CS. Las limitaciones en programas de capacitación orientados al fortalecimiento del autocontrol, la adaptabilidad, la comunicación y el manejo de conflictos repercuten negativamente en la experiencia del usuario y en la eficiencia institucional (Huamán, 2024; Victoria & Victoria, 2024).

Asimismo, la carencia de infraestructura adecuada, equipamiento insuficiente y deficiencias en la fiabilidad y seguridad del servicio afectan la percepción ciudadana y debilitan la confianza en las instituciones municipales (Terán et al., 2021; Cruz et al., 2022; Krishna et al., 2025).

Desde una perspectiva práctica, la investigación resulta necesaria porque permite identificar la relación entre las HB del personal y la CS municipal, lo que aporta información útil para la implementación de programas de capacitación orientados al fortalecimiento de las competencias personales, sociales y profesionales del personal responsable de servicios como limpieza pública municipal, gestión de áreas verdes, y seguridad ciudadana (Orozco et al., 2021).

Estos resultados contribuyen a reducir la insatisfacción ciudadana frente a deficiencias en la atención, a optimizar los procesos administrativos y a mejorar la respuesta ante emergencias, generando beneficios directos para las autoridades municipales y el personal operativo, e indirectos para la población usuaria (Orozco et al., 2021).

En el plano metodológico, la investigación se sustenta en un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo-correlacional y diseño de corte transversal, desarrollado en un contexto municipal escasamente abordado. Asimismo, emplea instrumentos validados que pueden ser replicados en futuras investigaciones en otros distritos de la región Tumbes o del país. De esta manera, se aporta no solo evidencia empírica, sino también un modelo metodológico útil para la investigación en gestión pública local.

Desde la dimensión social, la investigación es relevante porque contribuye a mejorar la atención ciudadana, fortalecer la confianza de la población en su municipalidad y promover una relación más cercana entre la institución y la comunidad. Una atención más empática y eficiente favorece la cohesión social y se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular con el ODS 16, orientado a la construcción de instituciones eficaces y responsables, y el ODS 11, referido a ciudades y comunidades sostenibles.

Asimismo, desde el enfoque económico, el fortalecimiento de las HB del personal municipal permite optimizar recursos públicos, reducir ineficiencias, reclamos ciudadanos y costos operativos asociados a una prestación deficiente de los servicios, generando beneficios tanto para la institución como para la población usuaria.

En este sentido, la investigación parte de la premisa de que el desarrollo de habilidades del personal municipal se encuentra estrechamente vinculado con la mejora de la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

En consecuencia, surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre las HB y la CS municipales en el distrito de San Jacinto durante el año 2025? Asimismo, se analiza esta relación considerando las competencias personales, sociales y profesionales del personal municipal. El propósito del estudio es generar evidencia empírica que contribuya a la gestión pública local, al desarrollo de programas de capacitación y a la formulación de políticas orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

La investigación se ejecutó en la jurisdicción del distrito de San Jacinto, región Tumbes, cuya población asciende a 9 901 habitantes, quienes constituyen la población objetivo del estudio.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico- científicas

2.1.1. Habilidades blandas

Se definen como un conjunto de competencias interpersonales, intrapersonales y socioemocionales que posibilitan un desempeño eficaz en ámbitos laborales y sociales, al favorecer la interacción, la adaptación y el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Este concepto tiene sus orígenes en los aportes iniciales de Whitmore y Fry (1974), quienes introdujeron el término *soft skills* para referirse a aquellas habilidades laborales que no implican interacción con maquinaria, sino comportamientos necesarios para cumplir objetivos con competencia. Esta perspectiva permitió establecer una distinción fundamental entre HB y habilidades técnicas (*hard skills*), sentando las bases para su posterior desarrollo teórico.

En esta perspectiva, distintos autores coinciden en que las HB representan un elemento fundamental para el desempeño organizacional. Cimatti (2016) las define como competencias interpersonales, intrapersonales y socioemocionales que facilitan el funcionamiento efectivo de las organizaciones, mientras que Dell'Aquila et al. (2016) y Vera y Tejada (2020) las conceptualizan como capacidades que permiten a las personas ejecutar tareas tanto individuales como colectivas de manera adecuada. En conjunto, estas definiciones muestran que las HB no solo inciden en la realización de las actividades, sino también en la calidad de las relaciones laborales y en la eficiencia de los procesos organizacionales.

Asimismo, desde una perspectiva empírica, Robles (2012) identificó, a partir de entrevistas con ejecutivos, que las competencias más valoradas en el ámbito laboral incluyen la integridad, la comunicación efectiva, la cortesía, la responsabilidad, la actitud positiva, el profesionalismo, la adaptabilidad, la colaboración y la ética laboral.

Estos hallazgos refuerzan la idea de que las HB constituyen un factor determinante en la empleabilidad y en el desempeño profesional. De manera complementaria, Boyatzis (1982) desarrolló un modelo de competencias en el cual las HB son componentes esenciales del comportamiento eficaz (management competence), integrando aspectos cognitivos y emocionales que inciden directamente en el desempeño gerencial.

En este marco, la inteligencia emocional, planteada por Goleman (1995), se reconoce como uno de los principales fundamentos teóricos de las HB. Este autor plantea que las competencias emocionales comprenden dimensiones como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, las cuales permiten gestionar adecuadamente las emociones propias y las relaciones con los demás. En este sentido, la inteligencia emocional no solo sustenta conceptualmente las HB, sino que también explica su impacto en el comportamiento organizacional y en la calidad de las interacciones humanas.

En el ámbito de la gestión pública, estas competencias adquieren una relevancia particular, dado que el desempeño del personal no solo depende de conocimientos técnicos, sino también de su capacidad para interactuar eficazmente con la ciudadanía, gestionar situaciones conflictivas y responder de manera empática a las demandas sociales (Goleman, 1995; Cimatti, 2016). En consecuencia, el desarrollo de las HB se configura como un factor estratégico para elevar la CS, consolidar la confianza ciudadana y mejorar el desempeño institucional en contextos municipales.

Dimensiones

Las HB se organizan en distintas dimensiones que permiten analizar su incidencia en el desempeño individual y organizacional. Entre ellas, sobresalen las competencias personales, sociales y profesionales, las cuales agrupan un conjunto de capacidades orientadas a favorecer la adaptación, la interacción y el cumplimiento eficiente de funciones en diversos contextos laborales (Hellriegel et al., 2005).

En primer término, las competencias personales se definen como el conjunto de capacidades internas que permiten al individuo regular sus emociones, pensamientos y motivaciones, con incidencia directa en su desempeño laboral y en su interacción con otros (Abraham, 2004). En esta línea, Boyatzis et al. (2000) señalan que este ámbito comprende la autoconciencia, la autorregulación y la motivación interna, dimensiones fundamentales para el desarrollo del control emocional y la autogestión.

La autoconciencia implica identificar las propias emociones, fortalezas y debilidades, y se configura como el fundamento del desarrollo personal; la autorregulación implica la capacidad de controlar impulsos, adaptarse al cambio y mantener conductas estables ante situaciones de presión; mientras que la motivación interna refleja el impulso por alcanzar metas, asumir iniciativas y mantener una actitud positiva frente a los desafíos.

Asimismo, evidencia empírica basada en el Emotional and Social Competency Inventory (ESCI) demuestra que estas competencias explican variaciones significativas en la eficacia laboral que no pueden ser atribuidas únicamente a la inteligencia general o a rasgos de personalidad, lo que refuerza su importancia en el desempeño profesional (Arribas, 2024). En este sentido, las competencias personales constituyen la base sobre la cual se desarrollan otras habilidades, al permitir una adecuada gestión interna del individuo.

Por otro lado, las competencias sociales agrupan las habilidades orientadas a la interacción efectiva (Ariza et al., 2025). Desde el enfoque de la inteligencia emocional, Goleman (1995) ubica estas competencias dentro de los dominios de la conciencia social y la gestión de relaciones, destacando su papel en la construcción de vínculos y en el logro de objetivos colectivos.

En complemento, estudios basados en el modelo ESCI identifican dos grandes componentes dentro de este ámbito: la conciencia social, que implica la capacidad de comprender el entorno interpersonal y mostrar empatía, y la gestión de relaciones, que abarca habilidades como la influencia, el liderazgo, la resolución de conflictos y la colaboración efectiva (Molinero, 2016).

De manera consistente, Robles (2012) evidencia, a partir de entrevistas con ejecutivos, que las habilidades sociales ocupan un rol central en el desempeño profesional, lo que confirma que la interacción interpersonal constituye un elemento clave en los entornos laborales contemporáneos. En conjunto, estas aproximaciones teóricas y empíricas permiten afirmar que las competencias sociales son determinantes para la calidad de las relaciones laborales y la eficacia organizacional.

Por último, las competencias profesionales abarcan el conjunto de conocimientos, capacidades, actitudes y valores que permiten al individuo desempeñarse con eficacia y ética en su ámbito laboral, cumpliendo sus responsabilidades y alcanzando los resultados previstos por la organización (Ramírez & Manjarrez, 2022). Estas competencias no se limitan al dominio técnico, sino que integran también aspectos relacionados con la conducta profesional, la adaptabilidad y la orientación al servicio. En el ámbito del servicio público municipal, estas adquieren particular importancia, dado que condicionan la capacidad del personal para actuar con eficiencia, responsabilidad y ética frente a las demandas de la ciudadanía.

En esta línea, diversos estudios señalan que las competencias profesionales incluyen tanto el dominio de procedimientos y normativas como habilidades vinculadas al trato humano, la adaptación a entornos cambiantes y la orientación al usuario, elementos que resultan fundamentales para garantizar una atención de

calidad en el sector público (Araya-Fernández & Garita-González, 2020). En consecuencia, estas competencias complementan las dimensiones personales y sociales, lo que permite un desempeño integral del personal en contextos organizacionales complejos, como la gestión municipal.

Teoría Cognitiva Social de Bandura

Esta teoría constituye el marco teórico más robusto para comprender el ciclo de las HB, ya que sitúa el concepto de autoeficacia en el núcleo del proceso formativo de competencias relevantes en el entorno laboral y relacional (Rodríguez-Rey & Cantero-García, 2020).

Según Bandura (1986), el aprendizaje no es simplemente una reacción al entorno, sino que emerge de una interacción recurrente entre factores personales (como creencias y emociones), el comportamiento y el contexto generado por esos comportamientos, en un proceso que describe como determinismo recíproco.

Dentro de este enfoque, Bandura (1986) define la autoeficacia como el conocimiento que desarrolla la persona de su capacidad en ordenar y ejecutar acciones prioritarias para enfrentar situaciones futuras. Aquellos con alta autoeficacia tienden a abordar tareas complejas como desafíos a conquistar más que como amenazas que evitar, muestran mayor resiliencia y una rápida recuperación tras el fracaso. Bandura sostiene que estas creencias motivacionales son más determinantes en el desempeño que las habilidades técnicas en sí (Manasseh & Iroegbu, 2015).

Existen cuatro fuentes fundamentales para fortalecer la autoeficacia: las experiencias de dominio, donde el individuo confirma sus capacidades al alcanzar resultados concretos; el modelado social, mediante el cual observar el éxito de otros motiva a creer en uno mismo; la persuasión verbal, que consiste en recibir retroalimentación positiva de personas de credibilidad, y los estados fisiológicos y emocionales, donde el control del estrés y la ansiedad favorecen una autoimagen eficiente (Rebouças et al., 2023).

2.1.2. Calidad de servicio

Se conceptualiza como un constructo multidimensional que refleja el grado en que la prestación de un servicio satisface o supera las expectativas del usuario, integrando tanto aspectos tangibles como percepciones subjetivas vinculadas a la experiencia del cliente. En este sentido, Lewis y Booms (1983) establecen que la CS depende del nivel en que la prestación ofrecida cumple o excede las expectativas del usuario, lo que constituye la base del paradigma de la desconfirmación, según el cual la calidad percibida resulta de la comparación entre las expectativas iniciales y el desempeño real del servicio.

Desde esta perspectiva, Parasuraman et al. (1988) formularon el modelo SERVQUAL, reconocido como uno de los principales marcos teóricos para el análisis de la CS. Este enfoque establece que la calidad del servicio se determina a partir de la diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio recibido. En este sentido, el modelo permite una evaluación estructurada de la CS, razón por la cual ha sido ampliamente utilizado en la gestión y mejora de la atención al usuario.

De manera complementaria, Grönroos (1984) plantea el modelo nórdico, el cual amplía la comprensión de la CS al diferenciar tres componentes: la calidad técnica, asociada al resultado del servicio; la calidad funcional, vinculada a la forma en que este se brinda; y la imagen corporativa de la organización. Este enfoque resalta que la percepción del usuario no depende únicamente del resultado final, sino también del proceso de prestación y de la reputación institucional.

En contraste, Cronin y Taylor (1992) plantean el modelo SERVPERF, el cual critica parcialmente el enfoque de SERVQUAL al considerar que la CS debe medirse exclusivamente en función del desempeño percibido, sin incorporar las expectativas del cliente. Desde esta perspectiva, la calidad se entiende como una actitud basada en la experiencia directa del usuario, lo que simplifica su medición y reduce la variabilidad asociada a expectativas subjetivas.

Por su parte, Kano (1984) introduce un enfoque complementario al señalar que no todos los atributos del servicio tienen el mismo impacto en la satisfacción del usuario. Este modelo distingue entre atributos básicos, cuyo incumplimiento genera insatisfacción; atributos de desempeño, que influyen proporcionalmente en la satisfacción; y atributos atractivos, que generan un efecto positivo inesperado en la percepción del servicio. Esta diferenciación permite comprender de manera más precisa cómo distintos elementos del servicio inciden en la experiencia del usuario.

En conjunto, estos enfoques teóricos evidencian que la CS no es un concepto unidimensional, sino una construcción compleja que integra expectativas, percepciones, desempeño y atributos diferenciados del servicio. En el ámbito de la gestión pública municipal, esta concepción adquiere especial relevancia, ya que permite analizar no solo la eficiencia operativa de los servicios, sino también la percepción ciudadana sobre la atención recibida, constituyendo un elemento clave para la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza institucional.

Dimensiones

Dentro de los enfoques conceptuales utilizados para medir la CS, resalta el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1988). Este plantea que la CS se configura a partir de la brecha entre las expectativas de los usuarios y la percepción del desempeño del servicio recibido, estructurándose en cinco dimensiones analíticas que permiten su evaluación sistemática.

La dimensión de elementos tangibles alude a los aspectos físicos y observables que el usuario identifica durante la prestación del servicio. Entre estos se consideran la apariencia de las instalaciones, las condiciones del equipamiento, la presentación del personal y los materiales de comunicación, los cuales funcionan como señales que inciden en la percepción de la CS (Salva et al., 2025).

La fiabilidad se vincula con la capacidad de la organización para brindar el servicio de forma consistente y exacta, en concordancia con lo comprometido al usuario. Esta dimensión incluye la correcta ejecución desde el primer intento, el cumplimiento de los plazos establecidos y la adecuada gestión de registros,

aspectos que favorecen la generación de confianza y credibilidad en la prestación recibida (Salva et al., 2025).

Por su parte, la capacidad de respuesta se relaciona con la disposición del personal para brindar atención oportuna y eficiente, así como para resolver requerimientos y problemas de manera ágil. Esta dimensión se manifiesta en la rapidez de atención, la claridad en la comunicación y la capacidad para informar adecuadamente sobre procedimientos y tiempos de servicio (Salva et al., 2025).

En cuanto a la seguridad, esta dimensión involucra el conocimiento, la cortesía y el profesionalismo del personal, así como su capacidad para generar confianza en los usuarios. Una adecuada percepción de seguridad implica que el usuario se siente atendido por personal competente y confiable, lo que fortalece la credibilidad institucional (Salva et al., 2025).

Finalmente, la empatía se centra en la atención personalizada al usuario, expresada a través de la comprensión de sus necesidades, la amabilidad en el trato y la disposición para brindar un servicio individualizado. Esta dimensión favorece la generación de vínculos positivos entre la institución y la ciudadanía, contribuyendo a una mejor percepción de la CS (Salva et al., 2025).

Teoría SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman et al. (1988), se reconoce como uno de los referentes más relevantes para la medición de la CS desde la perspectiva del usuario. Este enfoque se sustenta en el paradigma de la desconfirmación de expectativas, el cual establece que la CS se configura a partir de la discrepancia entre las expectativas iniciales del cliente y la valoración del desempeño del servicio recibido.

Para operacionalizar este enfoque, los autores plantearon inicialmente diez dimensiones; no obstante, a partir de análisis factoriales, el modelo fue refinado hasta concentrarse en cinco dimensiones clave, conocidas en conjunto como el esquema RATER. Este conjunto de dimensiones facilita una evaluación estructurada de la CS en distintos contextos organizacionales.

De igual forma, el modelo SERVQUAL se apoya en el denominado modelo de brechas (Gap Model), que reconoce diversas discrepancias susceptibles de incidir en la CS. Entre estas se encuentra la diferencia entre las expectativas del cliente y la interpretación que la gestión tiene de ellas (Gap 1), así como la discrepancia entre lo comunicado al usuario y el servicio efectivamente brindado (Gap 4). No obstante, la brecha de mayor relevancia corresponde a la existente entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido (Gap 5), considerada una medida directa de la CS al reflejar el nivel de satisfacción del usuario (Dueñas et al., 2023).

Desde un enfoque empírico, el modelo SERVQUAL ha sido extensamente validado y aplicado en distintos sectores y contextos geográficos, lo que respalda su pertinencia como instrumento para la evaluación de la CS. Su consistencia interna y validez han sido confirmadas mediante análisis factorial y estudios comparativos entre diferentes muestras. No obstante, algunos autores señalan la existencia de solapamientos entre dimensiones y la necesidad de adaptar el instrumento a contextos específicos, especialmente en el ámbito de la gestión pública (Dueñas et al., 2023).

En el contexto de los servicios municipales, el modelo SERVQUAL resulta particularmente pertinente, ya que permite evaluar la CS no solo desde una perspectiva operativa, sino también desde la percepción del ciudadano, integrando dimensiones relacionadas con la atención, la confianza y la respuesta institucional. De esta manera, su aplicación contribuye a identificar brechas en la prestación de servicios y a orientar estrategias de mejora en la gestión pública local.

2.1.3. Servicios municipales

Los servicios municipales son el conjunto de prestaciones que las municipalidades brindan de manera continua a la ciudadanía para atender necesidades colectivas de carácter social, ambiental, urbano y económico (Rituay & Baylon, 2025). Estos servicios abarcan aspectos tales como la limpieza municipal, gestión de áreas verdes, seguridad ciudadana, el saneamiento básico, la infraestructura urbana, la atención administrativa al ciudadano y otros procesos vinculados con el bienestar comunitario (Zea, 2016).

La gestión de los servicios municipales demanda recursos humanos, materiales y operativos adecuados para garantizar su eficiencia (Ponce, 2021). La recolección de residuos sólidos requiere maquinaria y camiones en buen estado, una frecuencia adecuada de barrido y una correcta disposición final (Chávez & Gómez, 2024); el mantenimiento de parques y jardines necesita espacios verdes cuidados, arborización y equipamiento urbano (Castillo et al., 2020).

Asimismo, el juicio percibido por los usuarios no depende solo de aspectos tangibles, como la infraestructura o la visibilidad del personal, sino también de factores intangibles como la puntualidad, capacidad de respuesta ante reclamos y habilidades empáticas durante la atención al cliente (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2024).

En este marco, la atención al ciudadano se configura como un componente clave de los servicios municipales, en tanto expresa de forma directa la calidad institucional y el grado de compromiso con la población (Catota & Galarza, 2024). Los usuarios recurren a diversas dependencias por múltiples motivos: la oficina de rentas para consultas o trámites vinculados al impuesto predial; programas sociales como Vaso de Leche o Pensión 65 para acceder a información o apoyo; y áreas como limpieza, parques o seguridad para presentar reclamos o sugerencias.

En cada uno de estos escenarios, la experiencia del ciudadano se encuentra condicionada por la orientación recibida, la cordialidad en el trato y la eficiencia en la atención (Herrera, 2024). Una percepción favorable del servicio contribuye a consolidar la confianza en la gestión municipal, mientras que las deficiencias en la atención o en la resolución de las demandas propician insatisfacción y desconfianza hacia la autoridad local (Vargas & Herrera, 2023).

Además, los servicios municipales no solo tienen una dimensión técnica-operativa, sino también una dimensión social profunda (Deudor & Espíritu, 2025). Una limpieza eficiente afecta directamente la salud pública; los espacios verdes bien mantenidos promueven el esparcimiento y el equilibrio ecológico, y una vigilancia ciudadana eficaz incrementa la confianza de la sociedad (Chuquimamani, 2017).

Por lo tanto, la prestación de servicios municipales debe concebirse como un componente clave de la gestión local moderna, donde convergen los aspectos administrativos, operativos, comunicativos y humanos en un esfuerzo por brindar atención de calidad, generar confianza y responder verdaderamente a las expectativas de la ciudadanía (Vargas & Herrera, 2023).

2.2. Antecedentes

2.2.1. Internacionales

Vélez et al. (2023) en su investigación titulada “Análisis de las habilidades blandas y su influencia en el clima laboral de los servidores públicos en el Distrito de Educación 13D12 Tosagua – Rocafuerte”, analizaron la influencia que tienen las HB en el ámbito laboral. Se desarrolló con una población de 50 trabajadores públicos; aplicando un enfoque cualitativo y cuantitativo. Se emplearon cuestionarios como técnicas de recolección de datos, utilizaron un cuestionario tipo Likert y pruebas estadísticas como el alfa de Cronbach y la correlación de Pearson. Los resultados mostraron percepciones neutrales en aspectos como comunicación, trabajo en equipo y clima laboral, con ligera inclinación hacia la satisfacción. Se concluyó que el fortalecimiento de HB, especialmente la comunicación interpersonal y el trabajo en equipo, resulta esencial para optimizar el ambiente laboral y optimar la eficacia del servicio público otorgado.

Sánchez et al. (2023), en su investigación titulada “Las habilidades blandas como clave para la competitividad laboral en Ecuador: un análisis de su relevancia en el siglo XXI”, estudiaron la vinculación existente de HB y el mejoramiento de la disponibilidad de trabajo en los profesionales ecuatorianos. Frente a un mercado laboral cambiante. La metodología se basó en una revisión de literatura y documental orientada a identificar factores determinantes en la importancia de estas competencias. Los hallazgos revelaron que, aunque las habilidades técnicas son necesarias, las HB como la comunicación eficaz, trabajo integral e inteligencia, son valoradas por los trabajadores, constituyéndose en un elemento diferenciador para la inserción y permanencia laboral. Finalmente, se concluyó que el fortalecimiento de HB potencia la empleabilidad individual y la competitividad nacional, por lo que se recomienda la colaboración entre instituciones educativas y organizaciones para integrar su formación.

Tristán et al. (2021), en “Análisis de la calidad en el servicio en la gestión pública del municipio de Matehuala en el periodo 2018-2021”, tuvieron como objetivo evaluar los elementos tangibles e intangibles de la calidad, así como la correspondencia entre la variable educación y lo que implica CS dentro del municipio de Matehuala. La población fue 1109 ciudadanos, aplicando un modelo cuantitativo, de corte transversal con enfoque descriptivo y correlacional. La evaluación de la CS se llevó a cabo mediante el uso del modelo SERVPERF, integrado por 22 ítems que se agrupan en cinco componentes evaluativos: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados mostraron que el 61% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con el servicio, el 62% considera que el personal comprende las necesidades de los usuarios, el 65,7% percibe disposición para ayudar y el 70,6% afirma que el personal tiene la capacidad para resolver dudas. Sin embargo, el 50,8% manifestó insatisfacción con el tiempo de respuesta y el 38,8% mostró baja confianza en el personal del ayuntamiento. Respecto a la variable educación, no se encontró relación con empatía ni capacidad de respuesta, pero sí con seguridad y fiabilidad. Se concluye que la gestión municipal requiere fortalecer una cultura de mejora continua que permita optimizar la eficiencia de los servicios públicos en beneficio de los ciudadanos.

Cordero-Clavijo et al. (2021) desarrollaron un estudio orientado a analizar las limitaciones en el desempeño de la gestión pública, con énfasis en el dominio de las HB y su relación con la percepción de los usuarios respecto a la CS públicos. El estudio se desarrolló con funcionarios del GADL y la ciudadanía usuaria, empleando un enfoque metodológico que integró el análisis documental, el desarrollo de encuestas a los usuarios y la realización de pruebas de autoevaluación al personal. Los hallazgos revelaron insuficiencias significativas en el desarrollo de competencias blandas por parte de los servidores, las cuales influyen negativamente en la percepción ciudadana respecto a la CS. En consecuencia, los autores plantean la necesidad de implementar un modelo orientado al fortalecimiento de dichas competencias, considerando su viabilidad y su contribución al establecimiento de una cultura organizacional cohesionada, eficiente y orientada al desempeño institucional.

Krpálek et al. (2021), en su estudio titulado “Formación de competencias profesionales y habilidades blandas de los empleados de la administración pública para el desarrollo profesional sostenible”, tuvieron como objetivo identificar los requisitos de competencias necesarias para el desempeño efectivo en la administración pública de la República Checa; incluyen el interés en la formación continua. La investigación se desarrolló en 2020 con una población de 245 empleados y aplicó cuestionarios como instrumento principal. Los datos fueron llevados al modelo estadístico de coeficiente de correlación de Pearson y la prueba U de Mann-Whitney para determinar diferencias entre género y nivel jerárquico. Los resultados evidenciaron que las capacidades más demandadas por los trabajadores eran los que utilizaban con mayor frecuencia y valoraban mejor; reflejó también una mayor disposición a entrenarlas, especialmente en los cargos ejecutivos. Asimismo, se evidenció que las HB y las competencias digitales son clave para la gestión pública, aunque existe menor interés en la capacitación en gestión de proyectos. Se concluye que las tendencias en digitalización, tecnologías modernas y sistemas de información exigen paralelamente el fortalecimiento de HB en empleados de base y directivos, como requisito para un trabajo eficaz y sostenible en la administración.

2.2.2. Nacionales

Lozano (2024), en su investigación titulada “Las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022”, desarrolló un estudio enfocado en examinar la asociación existente entre las HB del personal y el nivel de satisfacción de los usuarios. La investigación se llevó a cabo con el personal adscrito al área de recaudación tributaria y se enmarcó en un enfoque aplicado, con alcance y diseño de tipo correlacional causal. Los resultados obtenidos mostraron la presencia de una relación de intensidad moderada entre las HB y la satisfacción de los usuarios, evidenciada por un nivel de asociación del 71,9%, un coeficiente Rho de Spearman positivo y un valor estadístico de $p < 0,000$, permitiendo la aprobación de la hipótesis general. En ese sentido, se concluyó que el desarrollo de HB en los trabajadores guarda una relación significativa con la percepción de satisfacción de los usuarios en dicha dependencia municipal.

Gómez (2023), en “Calidad de servicio y habilidades blandas de los trabajadores del área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga-2023”, tiene como objeto analizar la relación existente entre CS y HB dentro del personal del área limpieza municipal. La investigación contó con enfoque cuantitativo, de correlación, aplicando un diseño no experimental. La investigación seleccionó a 50 participantes del sector de administración pública, aplicándoles un cuestionario. El análisis estadístico, del coeficiente Rho de Spearman, permitió identificar una asociación positiva, de alta magnitud y con significancia estadística entre las variables analizadas ($Rho = 0,884$; nivel de confianza del 99%). De manera específica, se evidenció que las dimensiones correspondientes a las HB presentaron relaciones significativas con la CS, destacando las competencias personales ($Rho = 0,358$) y las competencias sociales ($Rho = 0,631$). En función de estos hallazgos, se concluye que la CS municipal se encuentra estrechamente vinculada al nivel de desarrollo de las HB del personal, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer dichas competencias para mejorar la atención brindada a la ciudadanía.

Álvarez (2022), en “Habilidades blandas y calidad de atención en una municipalidad de la provincia de Cusco, año 2022”, llevó a cabo un estudio orientado a examinar la relación entre las HB y la calidad de la atención brindada en una municipalidad de la provincia de Cusco. La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo, con un diseño de tipo correlacional, aplicándose instrumentos de recolección de datos a una muestra conformada por 144 participantes, integrada por personal de áreas de atención al público y usuarios del servicio municipal. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación positiva de baja intensidad entre las variables analizadas (coeficiente Rho de Spearman de 0,211). A partir de estos hallazgos, se concluye que, si bien las HB influyen en la calidad de la atención municipal, estas no representan el único factor determinante, por lo que se plantea la necesidad de implementar medidas complementarias que contribuyan a optimizar el servicio ofrecido a la ciudadanía.

Bustamante y Vilca (2021), en “Relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de Islay – Arequipa, 2021”, realizaron un análisis, en línea con los antecedentes previos, sobre la asociación entre las HB y la calidad de la prestación del servicio en la entidad. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de carácter aplicado y con diseño no experimental, mediante la aplicación de encuestas validadas a una muestra conformada por 97 trabajadores administrativos y 384 usuarios de la municipalidad. Los resultados evidenciaron una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Pearson de 0,702 y un nivel de significancia de $p < 0,000$. Asimismo, se identificó que el 67 % de los encuestados utilizaba con frecuencia las HB, mientras que el 27,8 % lo hacía de forma ocasional, situación que se asociaba con deficiencias en la atención. Desde la percepción de los usuarios, el 39,5 % calificó el servicio como deficiente, el 29,9 % como malo y el 2,6 % como muy malo; evidenciaron una valoración negativa de la institución. En conclusión, las capacidades blandas están directamente y significativamente relacionadas con la calidad y eficiencia del servicio proporcionado, y su desarrollo insuficiente repercute negativamente en la satisfacción ciudadana.

Rimarachín (2021), en su trabajo “Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe”, tuvo como propósito examinar el vínculo existente entre las HB y la CS en el ámbito institucional. La investigación se abordó desde un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental de corte transversal y con alcance correlacional. La población estuvo integrada por 80 trabajadores de la municipalidad, a quienes se aplicaron dos instrumentos: uno orientado a la evaluación de HB y otro dirigido a la CS. Ambos cuestionarios fueron sometidos por juicio de expertos y presentaron adecuados niveles de confiabilidad, evidenciados mediante coeficientes Alfa de Cronbach de 0,942 y 0,952, respectivamente. Los hallazgos indicaron que el 91 % del personal evaluado alcanzó un nivel alto en el desarrollo de HB. Respecto a la CS, se confirmó la hipótesis alterna al identificarse una correlación directa de intensidad media entre las variables, con un coeficiente Rho de 0,613. En conclusión, se determinó que las HB influyen de manera positiva en la CS municipal, lo que evidencia que el

fortalecimiento de las competencias personales y sociales de los trabajadores contribuye a mejorar la percepción ciudadana respecto a la atención recibida.

2.2.3. Locales

Sandoval (2024), en “Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño gerencial en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023”, determinó la incidencia de HB durante la ocupación gerencias en la institución. La población estuvo compuesta por 334 funcionarios, seleccionándose una muestra probabilística de 76 participantes. Se empleó una metodología aplicada, no experimental, transversal, cuantitativo y correlacional. Los resultados mostraron que dichas habilidades ejercen una influencia positiva sobre el desempeño gerencial, destacándose dimensiones como comunicación interpersonal (56,6 %), manejo íntegro de conflictos (63,3 %), trabajo en conjunto (69,7 %) y opta de decisiones (60,5 %). Se concluyó que las HB presentan un nivel alto de incidencia positiva y significativamente en cargos de gerencia municipal, sustentado en un coeficiente Rho de Spearman de 0,587 y un nivel de significancia (NC) bilateral de $p < 0,000$, permitiendo la aceptación de la hipótesis general.

Sarango (2024), en su investigación titulada “Habilidades blandas y desempeño laboral en el trabajo gerencial del Gobierno Regional de Tumbes, 2023”, el estudio analizó la asociación entre las HB y el desempeño laboral del personal gerencial del GORE Tumbes. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, con alcance descriptivo-correlacional, considerando una población de 48 directivos. La información se recolectó mediante encuestas aplicadas a través de cuestionarios previamente validados, y el análisis estadístico incluyó pruebas de normalidad y correlación de Pearson. Los resultados evidenciaron una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas ($p < 0,001$). A nivel de dimensiones, la autoconfianza y la resolución de problemas mostraron asociación significativa con el desempeño, mientras que la adaptabilidad, la comunicación efectiva y la proactividad no evidenciaron relación estadísticamente relevante. Se concluye que las HB y el desempeño laboral de los directivos del Gobierno Regional se relacionan de manera positiva.

Cervantes (2023), en “Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022”, tuvo como finalidad examinar la influencia de las HB en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. Se desarrolló bajo un enfoque descriptivo, con un diseño no experimental de tipo correlacional, y se aplicó a una muestra censal integrada por 59 trabajadores. Los resultados mostraron altos niveles de HB y una relación positiva, fuerte y estadísticamente significativa con el desempeño laboral ($Rho = 0,896$), resaltando dimensiones como la autogestión, la autoconciencia, la conciencia social y la gestión de las relaciones. En consecuencia, se estableció que las HB ejercen una influencia estadísticamente significativa en el desempeño del personal administrativo, lo que confirma la hipótesis formulada.

2.3. Definición de términos básicos

Habilidades blandas: Son competencias interpersonales, intrapersonales y socioemocionales que permiten desarrollar eficazmente relaciones laborales, adaptarse al cambio y gestionar emociones (Cimatti, 2016).

Comunicación efectiva: capacidad de comunicarte y comprender mensajes de forma clara y conforme al contexto interpersonal, lo que contribuye a minimizar malentendidos (Sánchez-Rodríguez et al., 2021).

Trabajo en equipo: Competencia para colaborar con otros hacia un objetivo común; promueve coordinación, liderazgo y cooperación (Peña, 2024).

Adaptabilidad: Capacidad de ajustarse rápidamente a contextos cambiantes, lo que incluye flexibilidad mental y resiliencia (Granera, 2024).

Empatía: Habilidad para entender y compartir las emociones y perspectivas del otro, pieza clave en la competencia social (Aguilar & Levano, 2024).

Inteligencia emocional: Conjunto de competencias emocionales como autoconciencia, autorregulación y empatía, que permiten desempeñarse con efectividad en contextos laborales (Goleman, 1995).

Competencia personal: Estructura integrada de conocimientos, habilidades, actitudes y principios valorativos que orientan el desempeño laboral eficiente y facilitan la adaptación al entorno de trabajo (Moreno-Murcia & Quintero-Pulgar, 2021).

Competencia social: Abarca habilidades emocionales, cognitivas y conductuales requeridas para interactuar exitosamente en sociedad; incluye comunicación, empatía y normas sociales (Calderón, 2024).

Competencia profesional: Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que una persona moviliza para desempeñar eficazmente su función laboral y adaptarse al contexto del trabajo (Moreno-Murcia & Quintero-Pulgar, 2021).

Elementos tangibles: Comprende instalaciones, equipamiento, imagen personal e insumos de comunicación, los cuales funcionan como indicadores visuales del atributo del servicio. (Terán et al., 2021).

Fiabilidad: Habilidad del servicio para cumplir sus promesas con precisión y constancia, lo que genera confianza en los usuarios (Dakarai et al., 2023).

Capacidad de respuesta: es la destreza del personal que brinda el servicio para atender al usuario eficazmente; ofrecen un servicio proactivo (Arriola, 2023).

Seguridad / Aseguramiento: Confiabilidad del servicio basada en el conocimiento, profesionalismo, cortesía y capacidad del personal para generar credibilidad (Dakarai et al., 2023).

Calidad técnica y funcional Según Grönroos (1984), la calidad incluye tanto el resultado tangible del servicio (técnica) como el proceso de prestación y atención al usuario (funcional), más la imagen institucional.

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño

Tipo de estudio

Se clasificó como una investigación de tipo aplicado, enfocada en la utilización de métodos científicos para la resolución de problemas prácticos y concretos vinculados con la realidad del contexto analizado (Arispe et al., 2020).

De igual forma, presentó un alcance descriptivo y correlacional. De acuerdo con Hernández et al. (2014), los estudios descriptivos se orientan a identificar y caracterizar los rasgos más relevantes de un fenómeno, lo que permite reconocer patrones dentro de una población. Por su parte, el enfoque correlacional tuvo como finalidad analizar la relación entre variables y determinar el grado de asociación existente entre ellas.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo. Hernández y Mendoza (2018) señalan que este enfoque se caracteriza por la medición numérica de los fenómenos y el uso de herramientas estadísticas para la comprobación de hipótesis. En este sentido, la investigación permitió analizar la relación entre las HB y la CS en la población del distrito de San Jacinto.

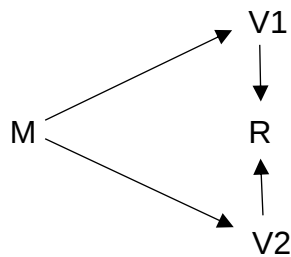
Diseño

Se utilizó un diseño no experimental que, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se define por la observación de los fenómenos en su contexto natural, sin intervención ni manipulación de variables.

De igual manera, el estudio adoptó un corte transversal, lo que implicó que la recolección de datos se efectuó en un único momento a lo largo del proceso de investigación.

Finalmente, presentó un alcance correlacional, cuyo propósito fue determinar el grado de relación entre las variables analizadas, conforme a lo señalado por Ñaupas et al. (2018).

Diseño de la investigación:



Dónde:

M → Muestra

V1 → Habilidades blandas

V2 → Calidad de servicio

R → Representa la relación entre V1 y V2

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la población se entiende como el conjunto total de elementos o unidades de análisis que integran el ámbito de estudio. En la presente investigación, estuvo constituida por los habitantes del distrito de San Jacinto, que alcanzaron un total de 9 901 personas en el año 2025, según el Compendio Estadístico del INEI (2025).

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) conceptualizan la muestra como un subconjunto representativo de la población que mantiene sus características fundamentales. El tamaño muestral se estimó mediante la fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = población total (9901)
- Z = nivel de confianza (1,96 para 95 %)
- p = probabilidad de éxito (0,5)
- q = probabilidad de fracaso (0,5)
- e = margen de error (0,05)

Al sustituir los valores, se obtuvo el siguiente resultado:

$$n = \frac{9\,901 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 \cdot (9\,901 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 369.847$$

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 370 habitantes, tamaño considerado suficiente para garantizar la representatividad estadística de la población.

Muestreo

Arias (2006) conceptualiza el muestreo como el procedimiento mediante el cual se selecciona una fracción de la población con el propósito de obtener información representativa. Por su parte, Arispe et al. (2020) señalan que el muestreo probabilístico se caracteriza por basarse en principios de probabilidad, lo que garantiza mayor rigor científico en la selección de los elementos.

Se utilizó un muestreo probabilístico de tipo simple, en el que todos los individuos de la población contaron con igual probabilidad de ser seleccionados. El instrumento se aplicó a una muestra conformada por 370 habitantes del distrito de San Jacinto.

3.3. Formulación de hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre las HB y la calidad de prestación de servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.

Hipótesis Específicas

1. Existe una relación significativa entre las competencias personales en HB y la calidad de prestación de servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.
2. Existe una relación significativa entre las competencias sociales en HB y la calidad de prestación de servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.
3. Existe una relación significativa entre las competencias profesionales en HB y la calidad de prestación de servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.

3.4. Definición y operacionalización de la variable

Variable 1: Habilidades blandas

Definición conceptual

Se conciben como un conjunto de competencias personales, sociales y profesionales que facultan a las personas para interactuar eficazmente, colaborar en equipo y adaptarse a diversos contextos. Estas competencias son esenciales para complementar las habilidades técnicas en la gestión y desempeño laboral. Según Hellriegel et al. (2005), las HB constituyen la capacidad de trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones, y fomentar la cooperación en el logro de objetivos.

Definición operacional

En esta investigación, las HB se midieron mediante un cuestionario estructurado en escala Likert (1–5), que permitió evaluar tres dimensiones:

- Competencias personales (autoconocimiento, autocontrol emocional, automotivación, adaptabilidad, toma de decisiones).
- Competencias sociales (comunicación efectiva, trabajo en equipo, liderazgo, empatía, resolución de conflictos).
- Competencias profesionales (responsabilidad profesional, ética en el servicio al ciudadano, orientación al usuario, puntualidad y cumplimiento).

Variable 2: Calidad de servicio.

Definición conceptual

Se comprende como el nivel en que un servicio cumple o supera las expectativas del usuario. Según Kotler y Keller (2012), esta refleja la discrepancia entre las expectativas de los consumidores y su percepción de lo recibido. Por su parte, Parasuraman et al. (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL, el cual establece cinco dimensiones clave: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Definición operacional

En esta investigación, la CS se evaluó mediante un cuestionario tipo SERVQUAL adaptado en escala Likert (1–5), considerando las siguientes dimensiones:

-
- Elementos tangibles (equipos, infraestructura y presentación del personal).
- Fiabilidad (cumplimiento de compromisos y exactitud en la atención).
- Seguridad (profesionalismo, confianza y confidencialidad).
- Capacidad de respuesta (rapidez y disposición del personal).
- Empatía (trato personalizado y comprensión de las necesidades).

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

De acuerdo con Baena (2017), el método constituye el conjunto de procedimientos sistemáticos que orientan el desarrollo de la investigación hacia el logro de sus objetivos. En este estudio, los métodos se definieron en función de un proceso estructurado basado en la observación, el análisis y el razonamiento lógico, lo que permitió abordar el problema de investigación de manera rigurosa.

Se enmarcó en un enfoque cuantitativo, caracterizado por la medición numérica de los fenómenos y el empleo de herramientas estadísticas para la verificación de hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018; Bernal, 2010). Este enfoque permitió analizar la relación entre las variables HB y CS mediante el uso de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, facilitando la obtención de resultados objetivos y verificables.

Asimismo, se empleó el método hipotético-deductivo, el cual se basa en la formulación de hipótesis que son sometidas a contrastación empírica mediante la recolección y análisis de datos (Bernal, 2010; Arispe et al., 2020). En este sentido, la investigación partió de la formulación de hipótesis relacionadas con las variables de estudio, las cuales fueron verificadas mediante pruebas estadísticas, permitiendo establecer conclusiones fundamentadas en evidencia empírica.

Técnica

La recolección de información se realizó mediante la técnica de la encuesta, considerada un procedimiento adecuado para obtener datos directos de los participantes en relación con sus percepciones y valoraciones (Rojas, 2011). Esta técnica es ampliamente utilizada en investigaciones cuantitativas debido a su capacidad para sistematizar información y facilitar su análisis estadístico.

La encuesta fue aplicada de manera presencial a una muestra de 370 habitantes del distrito de San Jacinto, en espacios públicos y en horarios previamente coordinados, lo que permitió garantizar la participación de los encuestados y la calidad de la información obtenida. Asimismo, se brindaron instrucciones claras a

los participantes, asegurando la comprensión de los ítems y la veracidad de las respuestas.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado, el cual permitió recolectar información sobre las variables de estudio. Según Casas et al. (2003), el cuestionario constituye un instrumento sistemático que facilita la recopilación de datos y el análisis de las variables en investigaciones cuantitativas.

El cuestionario estuvo conformado por dos secciones: la primera orientada a medir las HB, compuesta por 28 ítems, y la segunda destinada a evaluar la CS, integrada por 40 ítems. Cada ítem fue diseñado en función de las dimensiones establecidas en la operacionalización de las variables.

La medición se efectuó mediante una escala tipo Likert de cinco niveles, con categorías que oscilaron desde “totalmente en desacuerdo” (1) hasta “totalmente de acuerdo” (5), e incluyeron opciones intermedias para captar diversos grados de percepción. Este instrumento permitió convertir valoraciones subjetivas en datos cuantificables, lo que facilitó su tratamiento estadístico.

La aplicación del instrumento se realizó de manera presencial. Previamente, se explicó a los participantes el propósito del estudio y se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada. Posteriormente, los datos recolectados fueron organizados en una base de datos para su procesamiento mediante los programas Microsoft Excel y SPSS.

Análisis documental

El análisis documental se empleó como técnica complementaria para sustentar el marco teórico de la investigación. Según Bernal (2010), esta técnica permite examinar fuentes bibliográficas con el fin de obtener información relevante para el estudio. Asimismo, Rubio (2014) señala que este proceso implica la identificación y sistematización de conceptos clave presentes en los documentos analizados.

En esta investigación, el análisis documental permitió recopilar, evaluar y organizar información proveniente de fuentes científicas relacionadas con las variables de estudio, contribuyendo a la fundamentación teórica y a la contextualización de los resultados obtenidos.

3.6. Análisis de confiabilidad

Según Palella y Martins (2006), la confiabilidad en una investigación se evalúa a través del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual mide el grado de consistencia interna entre los ítems. Valores cercanos a cero indican baja consistencia interna, mientras que coeficientes próximos a uno evidencian una alta consistencia del instrumento.

Tabla 1.

Baremo de interpretación de alfa de Cronbach.

Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente	0,90 – 1,00
Muy bueno	0,70 – 0,90
Bueno	0,50 – 0,70
Regular	0,30 – 0,50
Deficiente	0,00 – 0,30

Fuente: Tuapanta et al. (2017)

Para estimar la confiabilidad, se efectuó una prueba piloto aplicada a 15 habitantes del distrito de San Jacinto, pertenecientes al público objetivo del estudio (Anexo 5). La consistencia interna se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach (tabla 2).

Tabla 2.*Confiabilidad de las variables.*

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach
Habilidades blandas	0,921	Calidad de servicio	0,904
		Elementos tangibles	0,804
Competencias personales	0,811	Fiabilidad	0,805
		Seguridad	0,813
Competencias sociales	0,827	Capacidad de respuesta	0,831
Competencias profesionales	0,808	Empatía	0,806

En consecuencia, los valores obtenidos superan el umbral mínimo recomendado de 0,70, lo que evidencia una adecuada consistencia interna de los instrumentos. Por tanto, se concluye que los instrumentos utilizados son confiables para su aplicación en la investigación (Tuapanta et al., 2017).

3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos

Procesamiento

La recopilación de la información se realizó de manera planificada y conforme a principios éticos, considerando a los pobladores del distrito de San Jacinto como unidad de análisis. A los participantes se les explicó la finalidad del estudio y el carácter voluntario de su participación, garantizando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de la información proporcionada.

Los cuestionarios se administraron en espacios públicos del distrito, en horarios previamente definidos, con el propósito de facilitar la participación de los encuestados. El investigador supervisó la aplicación con el fin de atender consultas y garantizar la adecuada comprensión de los ítems.

Cada cuestionario fue respondido de manera individual, lo que permitió obtener información confiable. Una vez finalizada la recolección de datos, la información fue organizada en una base de datos, manteniendo la confidencialidad de los participantes durante todo el proceso.

Adicionalmente, se utilizó una base de datos institucional proporcionada por la municipalidad de San Jacinto, la cual incluyó registros de solicitudes, cartas, memoriales y comunicaciones ingresadas en las diferentes áreas municipales.

Análisis de datos

Los datos fueron procesados mediante los programas estadísticos SPSS y Microsoft Excel. En una primera etapa, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov con el propósito de evaluar la distribución de los datos.

Con base en los resultados obtenidos, se estableció el empleo de pruebas no paramétricas; en particular, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para examinar la relación entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio.

Para el análisis descriptivo, los puntajes obtenidos en cada variable y sus respectivas dimensiones fueron categorizados en niveles bajo, medio y alto mediante una baremación basada en los rangos teóricos de puntuación del instrumento. Los intervalos se establecieron considerando los puntajes mínimos y máximos posibles de cada escala, tal como se presenta en la Tabla 3.

Tabla 3.

Baremación de las variables y dimensiones del estudio.

	Bajo	Medio	Alto
Habilidades blandas	28 - 65	66 - 102	103 - 140
Competencias personales	10 - 22	23 - 37	38 - 50
Competencias sociales	10 - 22	23 - 37	38 - 50
Competencias profesionales	08 - 18	19 - 29	30 - 40
Calidad de servicio	40 - 93	94 - 146	147 - 200
Elementos tangibles	08 - 18	19 - 29	30 - 40
Fiabilidad	08 - 18	19 - 29	30 - 40
Seguridad	08 - 18	19 - 29	30 - 40
Capacidad de respuesta	08 - 18	19 - 29	30 - 40
Empatía	08 - 18	19 - 29	30 - 40

Fuente: Elaboración propia a partir del instrumento.

A partir de esta clasificación, se efectuó un análisis descriptivo mediante el cálculo de frecuencias absolutas y relativas (n y %), cuyos resultados se presentaron mediante tablas y gráficos estadísticos para facilitar su interpretación. En consecuencia, la Tabla 3 y las demás tablas descriptivas muestran la distribución de los encuestados según los niveles establecidos para cada variable y dimensión evaluada.

Estos procedimientos permitieron examinar el comportamiento de las variables, contrastar las hipótesis formuladas y comprobar el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Asimismo, los resultados obtenidos fueron interpretados y discutidos en función del estado del arte, lo que permitió sustentar las conclusiones y recomendaciones del estudio.

De manera complementaria, se efectuó un análisis descriptivo de la información proveniente de la base de datos institucional (Anexo 6), lo que permitió identificar las áreas municipales con mayor demanda, los tipos de documentos más frecuentes y la distribución de solicitudes en las distintas dependencias. Este análisis contribuyó a contextualizar los resultados obtenidos mediante las encuestas.

IV. RESULTADOS Y DICUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 4.

Análisis descriptivo de Habilidades blandas y sus dimensiones.

	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Habilidades blandas	69	18,65%	161	43,51%	140	37,84%
Competencias personales	63	17,03%	190	51,35%	117	31,62%
Competencias sociales	65	17,57%	177	47,84%	128	34,59%
Competencias profesionales	76	20,54%	151	40,81%	143	38,65%

Fuente: Elaboración con el programa SPSS.

La Tabla 4 presenta el análisis descriptivo de la variable HB y de sus dimensiones en la población estudiada. De manera general, se identificó que el 43,51 % de los participantes presentó un nivel medio de HB, seguido por un 37,84 % ubicado en el nivel alto y un 18,65 % en el nivel bajo, lo que indica un predominio de niveles intermedios con una proporción importante de niveles altos.

En cuanto a las competencias personales, la mayoría de los encuestados (51,35%) se concentró en el nivel medio, mientras que el 31,62% alcanzó un nivel alto y el 17,03 % se ubicó en el nivel bajo. Un patrón similar se evidenció en las competencias sociales, donde predominó el nivel medio (47,84%), seguido del nivel alto (34,59%) y, en menor proporción, el nivel bajo (17,57%).

Respecto a las competencias profesionales, se identificó una distribución relativamente equilibrada entre los niveles medio (40,81%) y alto (38,65%), aunque se registró una mayor proporción de participantes en el nivel bajo (20,54%) en comparación con las otras dimensiones.

Tabla 5.*Análisis descriptivo de la Calidad de servicio y sus dimensiones.*

	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Calidad de servicio	66	17,84%	157	42,43%	147	39,73%
Elementos tangibles	60	16,22%	179	48,38%	131	35,41%
Fiabilidad	59	15,95%	174	47,03%	137	37,03%
Seguridad	56	15,14%	164	44,32%	150	40,54%
Capacidad de respuesta	69	18,65%	164	44,32%	137	37,03%
Empatía	73	19,73%	143	38,65%	154	41,62%

Fuente: Elaboración con el programa SPSS.

A nivel general, se evidencia que la percepción de la CS se concentra principalmente en el nivel medio (42,43 %), seguido del nivel alto (39,73 %), mientras que un 17,84 % de los encuestados la ubicó en el nivel bajo. Estos resultados indican que predomina una percepción intermedia, lo que sugiere la presencia de aspectos susceptibles de mejora en la atención brindada.

En el análisis por dimensiones, los elementos tangibles presentan mayor concentración en el nivel medio (48,38%), seguido del nivel alto (35,41 %), lo que sugiere que, infraestructura, el equipamiento y la presentación del personal son percibidos como aceptables, aunque aún con margen de mejora. De manera similar, la fiabilidad se concentra principalmente en el nivel medio (47,03 %) y alto (37,03 %), lo que evidencia que el cumplimiento de compromisos y la exactitud en la atención reciben una valoración moderadamente positiva.

La dimensión seguridad presenta resultados favorables, con un 40,54% en el nivel alto y un 44,32% en el nivel medio, lo que evidencia que los usuarios perciben profesionalismo y confianza en el personal municipal. En cuanto a la capacidad de respuesta, predomina el nivel medio (44,32%), seguido del nivel alto (37,03%), lo que indica que, si bien existe disposición para atender solicitudes, los tiempos de respuesta podrían optimizarse. Finalmente, la empatía destaca como la dimensión mejor valorada, al registrar el mayor porcentaje en el nivel alto (41,62%), lo que sugiere un trato relativamente personalizado y comprensivo hacia los usuarios.

4.2. Análisis inferencial

Para el objetivo general: Evaluar la relación entre las HB y CS municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: Existe una relación significativa entre las HB y la CS municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.

Tabla 6.

Correlación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio.

		Calidad de servicio
Habilidades blandas	Coefficiente correlacional	0,798
	Significancia (bilateral)	0,000
	Cantidad de encuestados	370

Fuente: Elaboración con el programa SPSS.

La Tabla 6 expone el análisis de la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en la atención de los servicios municipales del distrito de San Jacinto. Los resultados evidencian un coeficiente Rho de Spearman de 0,798, con un nivel de significancia bilateral $p < 0,001$, inferior al umbral establecido de 0,05. Este resultado indica una asociación positiva, estadísticamente significativa y de alta magnitud entre ambas variables.

La asociación es positiva porque el coeficiente presenta signo positivo, lo que significa que, a medida que aumentan los niveles de habilidades blandas del personal municipal, también tienden a incrementarse los niveles percibidos de calidad de servicio por parte de los usuarios. Asimismo, es estadísticamente significativa debido a que el valor de significancia obtenido es menor a 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula de ausencia de relación y concluir que la asociación observada difícilmente se atribuye al azar. Por otro lado, la magnitud del coeficiente (Rho = 0,798) evidencia una correlación alta, según los criterios de interpretación comúnmente utilizados para el coeficiente de Spearman.

Para el objetivo específico 1: determinar la relación significativa entre las competencias personales en HB y la CS municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: existe una relación significativa entre las competencias personales en HB y la CS municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.

Tabla 7.

Correlación entre las competencias personales y la calidad de servicio.

		Calidad de servicio
Competencias personales	Coefficiente correlacional	0,703
	Significancia (bilateral)	0,000
	Cantidad de encuestados	370

Fuente: Elaboración con el programa SPSS.

La Tabla 7 presenta el análisis de la relación entre las competencias personales, como dimensión de las habilidades blandas, y la calidad de servicio. Los resultados muestran un coeficiente Rho de Spearman de 0,703, con un nivel de significancia bilateral $p < 0,001$, inferior al nivel de significancia establecido de 0,05. Este hallazgo evidencia una asociación positiva, estadísticamente significativa y de alta magnitud entre ambas variables.

La asociación es positiva debido a que el coeficiente presenta signo positivo, lo que indica que mayores niveles de competencias personales en el personal municipal tienden a corresponder con una mejor percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. Asimismo, la relación es estadísticamente significativa porque el valor de p es menor a 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula de ausencia de relación y concluir que la asociación observada difícilmente puede atribuirse al azar. Por otro lado, la magnitud del coeficiente ($Rho = 0,703$) refleja una correlación alta entre las variables.

Para el objetivo específico 2: determinar la relación significativa entre las competencias sociales en HB y la CS municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: Existe una relación significativa entre las competencias sociales en HB y la CS municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.

Tabla 8.

Correlación entre las competencias sociales y la calidad de servicio.

		Calidad de servicio
Competencias sociales	Coefficiente correlacional	0,747
	Significancia (bilateral)	0,000
	Cantidad de encuestados	370

Fuente: Elaboración con el programa SPSS.

La Tabla 8 muestra el análisis de la relación entre las competencias sociales, como dimensión de las habilidades blandas, y la calidad de servicio. Los resultados evidencian un coeficiente Rho de Spearman de 0,747, con un nivel de significancia bilateral $p < 0,001$, inferior al nivel de significancia establecido de 0,05. Este hallazgo indica una asociación positiva, estadísticamente significativa y de alta magnitud entre ambas variables.

La asociación es positiva porque el coeficiente presenta signo positivo, lo que significa que, a mayores niveles de competencias sociales en el personal municipal, mayores son las valoraciones favorables de la calidad del servicio por parte de los usuarios. Asimismo, la relación es estadísticamente significativa debido a que el valor de p es menor a 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula de ausencia de relación y concluir que la asociación identificada difícilmente puede atribuirse al azar. Por otra parte, la magnitud del coeficiente ($Rho = 0,747$) evidencia una correlación alta entre las variables.

Para el objetivo específico 3: determinar la relación significativa entre las competencias profesionales en HB y la CS municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: existe una relación significativa entre las competencias profesionales en HB y la CS municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.

Tabla 9.

Correlación entre las competencias profesionales y la calidad de servicio.

		Calidad de servicio
Competencias profesionales	Coefficiente correlacional	0,795
	Significancia (bilateral)	0,000
	Cantidad de encuestados	370

Fuente: Elaboración con el programa SPSS.

La Tabla 9 expone el análisis de la relación entre las competencias profesionales, como dimensión de las habilidades blandas, y la calidad de servicio. Los resultados indican un coeficiente Rho de Spearman de 0,795, con un nivel de significancia bilateral $p < 0,001$, inferior al nivel de significancia establecido de 0,05. Este hallazgo evidencia una asociación positiva, estadísticamente significativa y de alta magnitud entre ambas variables.

La asociación es positiva porque el coeficiente presenta signo positivo, lo que indica que mayores niveles de competencias profesionales en el personal municipal tienden a corresponder con una mejor percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. Asimismo, la relación es estadísticamente significativa debido a que el valor de p es menor a 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula de ausencia de relación y concluir que la asociación observada difícilmente puede atribuirse al azar. Por otro lado, la magnitud del coeficiente ($Rho = 0,795$) refleja una correlación alta entre las variables.

4.3. Discusión

Los resultados de la presente investigación permitieron examinar la relación entre las HB y la calidad de la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, así como analizar este vínculo en función de las competencias personales, sociales y profesionales del personal municipal.

Los resultados descriptivos permitieron caracterizar el nivel de las HB del personal municipal y la percepción de la CS. En cuanto a las HB, se observó un predominio del nivel medio, seguido de una proporción significativa de nivel alto, lo que sugiere la existencia de competencias básicas para la interacción con la ciudadanía, aunque todavía no plenamente consolidadas. Este resultado coincide con lo señalado por Marín-Zapata et al. (2022), quienes indican que en el sector público estas competencias suelen desarrollarse de manera no sistemática. No obstante, la proporción significativa de niveles altos observada en el presente estudio sugiere un avance mayor respecto a lo reportado en otros contextos, lo que podría estar asociado a dinámicas organizacionales específicas o a experiencias previas del personal en la atención directa al usuario.

En las competencias personales y sociales se observó una mayor concentración en el nivel medio, lo que sugiere que aspectos como el autocontrol, la adaptabilidad, la comunicación y el trabajo en equipo se encuentran presentes, pero en proceso de consolidación. Este hallazgo guarda relación con los planteamientos de Huamán (2024) y Seda y Seda H. (2021), quienes advierten que la ausencia de formación continua limita el desempeño del personal. Sin embargo, los resultados también evidencian que dichas competencias no se encuentran en niveles bajos, lo que permite inferir la existencia de capacidades funcionales mínimas que sostienen la prestación del servicio. Desde la teoría cognitiva social de Bandura, estos niveles intermedios reflejan una autoeficacia moderada, suficiente para responder a demandas operativas, pero limitada frente a situaciones complejas o de alta exigencia.

En cuanto a las competencias profesionales, la distribución relativamente equilibrada entre los niveles medio y alto evidencia avances en responsabilidad y ética en el servicio. Este resultado es consistente con lo señalado por Rivera y Cabrera (2025); sin embargo, las diferencias observadas entre niveles indican que el desarrollo de estas competencias no es homogéneo, lo que podría generar variabilidad en la CS brindado.

Respecto a la CS, la percepción global se concentró principalmente en el nivel medio, seguida de una proporción cercana en el nivel alto, lo que indica una valoración aceptable de los servicios municipales, aunque con aspectos susceptibles de mejora. El análisis por dimensiones muestra que los elementos tangibles, la fiabilidad, la seguridad y la capacidad de respuesta presentan mayor concentración en el nivel medio, lo que evidencia limitaciones vinculadas a infraestructura, cumplimiento de compromisos y tiempos de atención.

Este resultado es coherente con el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), el cual plantea que la CS puede situarse en niveles intermedios cuando existen avances parciales en sus dimensiones. No obstante, en comparación con lo planteado por dicho modelo, los resultados evidencian que la dimensión de empatía alcanza un mayor nivel de valoración, lo que sugiere que, en contextos municipales, el trato interpersonal puede compensar parcialmente deficiencias estructurales. Este hallazgo coincide con Aguilar y Levano (2024), quienes destacan que la interacción cercana entre el personal y el ciudadano influye significativamente en la percepción del servicio.

En conjunto, los resultados descriptivos evidencian una situación caracterizada por niveles intermedios de HB y una percepción moderadamente favorable de la CS. Esta condición no solo refleja la necesidad de fortalecer las competencias del personal municipal, sino que también pone en evidencia la importancia de implementar estrategias de capacitación continua orientadas a mejorar la interacción con la ciudadanía y optimizar la prestación de los servicios públicos.

Con respecto al objetivo general, los resultados evidenciaron la existencia de una relación positiva, estadísticamente significativa y de magnitud alta entre las HB y la CS ($Rho = 0,798$; $p < 0,05$). Este hallazgo indica que mayores niveles de desarrollo de HB en el personal municipal se relacionan con una percepción más favorable de la CS por parte de los ciudadanos, lo que resalta la relevancia de estas competencias en contextos de atención directa.

Este resultado es consistente con lo señalado por Richardson et al. (2024) y Rinfret y Wise (2023), quienes destacan la importancia de las HB en el desempeño organizacional y en la gestión pública. No obstante, al contrastar con estudios empíricos, se observa que la magnitud de la relación identificada en el presente estudio ($Rho = 0,798$) es superior a la reportada en diversos contextos. Por ejemplo, Lozano (2024) identificó una asociación moderada equivalente al 71,9%, mientras que Rimarachín (2021) reportó un coeficiente Rho de 0,613. Asimismo, Bustamante y Vilca (2021) encontraron una correlación de 0,702, lo que confirma una relación positiva, aunque de menor intensidad.

Por otro lado, estudios como el de Gómez (2023) reportan una correlación más elevada ($Rho = 0,884$), lo que evidencia que la magnitud de la relación puede variar considerablemente según el contexto institucional. En contraste, Álvarez (2022) identificó una relación positiva, pero de baja intensidad ($Rho = 0,211$), lo que sugiere que en ciertos escenarios las HB no constituyen el único factor determinante en la CS.

Estas diferencias permiten inferir que la magnitud de la relación entre HB y CS depende de factores contextuales como el nivel de capacitación del personal, la carga de demanda ciudadana y las condiciones organizacionales propias de cada municipalidad. En el caso del distrito de San Jacinto, la correlación alta observada podría explicarse por el carácter operativo del servicio y la alta interacción directa entre el personal municipal y la ciudadanía, lo que incrementa la incidencia de las competencias interpersonales en la percepción del servicio.

Desde el plano teórico, este resultado se sustenta en la teoría de las HB, que postula que competencias como la comunicación, la empatía, el autocontrol y la

responsabilidad se asocian con el desempeño laboral y la calidad de las interacciones organizacionales (Hellriegel et al., 2005). Asimismo, se vincula con el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), el cual sostiene que la CS no depende únicamente de aspectos tangibles, sino también de dimensiones relacionadas con la atención, la confianza y la capacidad de respuesta, estrechamente ligadas al comportamiento del personal.

En conjunto, los resultados del presente estudio no solo corroboran la existencia de una relación significativa entre las HB y la CS, sino que además evidencian una mayor intensidad en comparación con diversos antecedentes nacionales, lo que refuerza la relevancia de fortalecer estas competencias como eje estratégico para la mejora de la gestión municipal.

Respecto al primer objetivo específico, los resultados evidenciaron una relación positiva, estadísticamente significativa y de magnitud alta entre las competencias personales y la CS ($Rho = 0,703$; $p < 0,05$). Este hallazgo indica que aspectos como el autocontrol, la adaptabilidad, la automotivación y la toma de decisiones se relacionan de manera sólida con la percepción ciudadana del servicio municipal, lo que confirma la relevancia de estas capacidades en el desempeño del personal que brinda atención directa.

Al contrastar este resultado con evidencia empírica, se observa que la magnitud de la relación identificada ($Rho = 0,703$) es superior a la reportada en algunos estudios específicos por dimensión. Por ejemplo, Gómez (2023) encontró una correlación más baja para competencias personales ($Rho = 0,358$), aunque significativa. Esta diferencia sugiere que, en el contexto del distrito de San Jacinto, las competencias personales presentan un mayor nivel de incidencia en la CS en comparación con otros entornos municipales.

Desde el enfoque teórico, este resultado se sustenta en la teoría cognitiva social de Bandura, la cual plantea que la autoeficacia y el autoconocimiento influyen en el comportamiento laboral y en la capacidad para afrontar situaciones complejas. En este sentido, un mayor desarrollo de competencias personales permite al trabajador gestionar adecuadamente situaciones de presión y responder de forma más

efectiva a las demandas ciudadanas, lo que se traduce en una mejor valoración del servicio.

Asimismo, el hallazgo es consistente con lo planteado por Huamán (2024) y Victoria y Victoria (2024), quienes señalan que las competencias personales constituyen un factor clave en la calidad de la atención en el sector público. Sin embargo, a diferencia de estos estudios, los resultados del presente trabajo evidencian una relación de mayor magnitud, lo que podría explicarse por el predominio de niveles medios y altos en dichas competencias dentro de la población evaluada. Este nivel de desarrollo permite que estas capacidades no solo estén presentes, sino que influyan de manera significativa en la percepción del servicio.

En conjunto, los resultados permiten afirmar que las competencias personales no solo se relacionan con la CS, sino que adquieren un rol determinante en contextos donde la interacción directa con el usuario exige control emocional, adaptabilidad y capacidad de respuesta inmediata.

Con respecto al segundo objetivo específico, los resultados evidenciaron una relación positiva, estadísticamente significativa y de alta intensidad entre las competencias sociales y la CS ($Rho = 0,747$; $p < 0,05$). Este hallazgo indica que habilidades como la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo, la empatía y la resolución de conflictos se relacionan estrechamente con la percepción de los ciudadanos sobre los servicios municipales, lo que resalta su importancia en contextos de atención directa.

Al contrastar este resultado con evidencia empírica, se observa que la magnitud de la correlación obtenida ($Rho = 0,747$) es superior a la reportada en algunos estudios por dimensión. Por ejemplo, Gómez (2023) identificó una relación significativa, pero de menor intensidad para las competencias sociales ($Rho = 0,631$). Esta diferencia sugiere que, en el contexto del distrito de San Jacinto, las competencias sociales presentan una mayor incidencia en la CS, lo cual puede estar asociado al carácter altamente interactivo de los servicios municipales.

Asimismo, este resultado guarda coherencia con lo señalado por Antón (2025), quien destaca que la comunicación y la capacidad de diálogo constituyen factores determinantes en la satisfacción ciudadana. De igual forma, coincide con los planteamientos de Seda y Seda H. (2021), quienes sostienen que el fortalecimiento de las competencias sociales favorece la interacción con el usuario y la legitimidad institucional. No obstante, en contraste con dichos estudios, los resultados del presente trabajo muestran una relación de mayor magnitud, lo que acentúa la relevancia de estas competencias en el contexto analizado.

Desde el enfoque del modelo SERVQUAL, este hallazgo se vincula directamente con las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta y seguridad, las cuales dependen en gran medida de la interacción interpersonal entre el servidor público y el ciudadano (Parasuraman et al., 1988). En esta línea, la elevada asociación observada se muestra consistente con la naturaleza de los servicios municipales, en los que la calidad percibida no depende exclusivamente de factores estructurales, sino principalmente del trato brindado.

En conjunto, los resultados permiten afirmar que las competencias sociales constituyen un componente central en la percepción de la CS, especialmente en contextos donde la interacción directa con el ciudadano es constante y determinante para la valoración del servicio.

En cuanto al objetivo específico 3, los resultados evidenciaron una relación positiva, estadísticamente significativa y de magnitud alta entre las competencias profesionales y la CS ($Rho = 0,795$; $p < 0,05$). Este hallazgo indica que la responsabilidad profesional, la ética en el servicio, la orientación al usuario y el cumplimiento de funciones se relacionan de manera sólida con la percepción de la CS municipal.

Al contrastar este resultado con la evidencia empírica disponible, se advierte que la magnitud de la correlación obtenida ($Rho = 0,795$) supera la reportada en diversos estudios del ámbito municipal. Por ejemplo, Bustamante y Vilca (2021) identificaron una correlación de 0,702 entre HB y CS, mientras que Sandoval (2024) registró una relación de 0,587 en el contexto gerencial. Estas diferencias sugieren que, en el

caso del distrito de San Jacinto, las competencias profesionales presentan un mayor nivel de incidencia en la percepción del servicio, posiblemente debido a la relevancia que los usuarios otorgan al cumplimiento efectivo de funciones y a la conducta ética del personal.

Los resultados coinciden con lo señalado por Rivera y Cabrera (2025), quienes sostienen que el fortalecimiento de las competencias profesionales contribuye a mejorar la eficiencia organizacional y la atención al ciudadano. Asimismo, guardan relación con los planteamientos de Kotler y Keller (2012), quienes afirman que la calidad percibida del servicio se construye a partir del cumplimiento de expectativas y de la coherencia entre lo ofrecido y lo recibido. No obstante, a diferencia de estos enfoques teóricos, los resultados del presente estudio evidencian una asociación de mayor intensidad, lo que refuerza la relevancia de estas competencias en contextos municipales con alta demanda de servicios.

De manera general, los resultados del estudio evidencian que las competencias sociales y profesionales presentan una asociación ligeramente más fuerte con la CS que las competencias personales. Este hallazgo puede explicarse por el carácter operativo y relacional de los servicios municipales, en los cuales el trato directo, la ética en el servicio y el cumplimiento de funciones adquieren una relevancia particular para el ciudadano, superando incluso la influencia de los procesos internos de autorregulación individual.

En conjunto, los resultados permiten sostener que las competencias profesionales representan un factor determinante en la percepción de la CS, especialmente en contextos donde la eficiencia operativa, la responsabilidad institucional y el cumplimiento de funciones son aspectos altamente valorados por la ciudadanía.

Por otro lado, el análisis de la base de datos de solicitudes presentadas al municipio de San Jacinto (Anexo 6) permitió vincular los resultados obtenidos con las dimensiones de la CS. El elevado número de solicitudes y comunicaciones dirigidas a áreas como Rentas, Desarrollo Urbano, Gerencia Municipal, Secretaría General, Servicios Públicos y Desarrollo Social evidencia una alta demanda ciudadana, la cual incide directamente en la capacidad de respuesta, dado que el volumen de

trámites condiciona los tiempos de atención y la oportunidad de las respuestas brindadas.

Del mismo modo, la reiteración de cartas y memoriales en estas dependencias refleja exigencias asociadas a la fiabilidad, en tanto los usuarios esperan el cumplimiento de compromisos, la continuidad de los servicios y la coherencia en los procedimientos administrativos. Asimismo, la concentración de trámites en áreas operativas como Servicios Públicos, Seguridad Ciudadana y Gestión Ambiental se vincula con la dimensión de elementos tangibles, debido a que las solicitudes suelen estar relacionadas con deficiencias en infraestructura, equipamiento y recursos materiales.

En este contexto, la seguridad del servicio adquiere relevancia, ya que la interacción frecuente con la ciudadanía exige profesionalismo, claridad en los procedimientos y generación de confianza institucional, aspectos estrechamente vinculados a las competencias profesionales del personal municipal. De igual manera, la elevada carga de atención directa al público resalta la importancia de la empatía, puesto que el trato personalizado, la escucha activa y la comprensión de las necesidades ciudadanas influyen significativamente en la percepción del servicio, incluso en escenarios donde persisten limitaciones estructurales.

En conjunto, estos resultados permiten evidenciar que la CS municipal no depende únicamente de factores operativos o estructurales, sino que se configura a partir de la interacción entre la demanda ciudadana y las competencias del personal. En este sentido, las HB se posicionan como un elemento articulador que permite gestionar de manera más eficiente dicha demanda, optimizando la capacidad de respuesta institucional y mejorando la percepción del servicio por parte de la ciudadanía.

V. CONCLUSIONES

1. Se identificó una relación positiva, estadísticamente significativa y de elevada intensidad entre las habilidades blandas y la Calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales del distrito de San Jacinto durante el año 2025.
2. Las competencias personales de las habilidades blandas presentan una relación positiva, estadísticamente significativa y de magnitud alta con la calidad de servicio, lo que evidencia que aspectos como el autocontrol, la adaptabilidad, la automotivación y la toma de decisiones se asocian con la percepción ciudadana del servicio municipal.
3. Las competencias sociales mantienen una relación positiva, estadísticamente significativa y de elevada intensidad con la calidad de servicio, lo que confirma la relevancia de la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la empatía y la resolución de conflictos en la atención brindada a la población.
4. Las competencias profesionales presentan una relación positiva, estadísticamente significativa y de magnitud alta con la calidad de servicio, lo que evidencia que la responsabilidad profesional, la ética en el servicio, la orientación al usuario y el cumplimiento de funciones se asocian con una mejor percepción de los servicios municipales.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad Distrital de San Jacinto diseñar e implementar programas sistemáticos de capacitación orientados al fortalecimiento de las HB del personal municipal, con énfasis en las competencias sociales y profesionales, dado su mayor nivel de asociación con la CS evidenciado en los resultados.
2. Se sugiere incorporar planes de formación continua dirigidos al fortalecimiento de las competencias personales, tales como el autocontrol, la adaptabilidad y la automotivación, con el propósito de mejorar la gestión de situaciones operativas y la atención al ciudadano.
3. Se recomienda fortalecer las competencias sociales mediante el desarrollo de talleres de comunicación efectiva, trabajo en equipo, empatía y resolución de conflictos, considerando su estrecha relación con la percepción de la CS y la interacción directa con la población usuaria.
4. Se sugiere consolidar las competencias profesionales del personal municipal a través de la implementación de lineamientos institucionales vinculados a la ética en el servicio, la orientación al usuario y el cumplimiento de funciones, con el fin de fortalecer la coherencia entre la atención brindada y las expectativas ciudadanas.
5. En relación con la CS, se recomienda mejorar las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta mediante la optimización de recursos, el mantenimiento de infraestructura y la revisión de los tiempos de atención, considerando que dichas dimensiones presentan niveles predominantemente intermedios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraham, R. (2004). Emotional Competence as Antecedent to Performance: A Contingency Framework. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 130(2), 117–145. <https://doi.org/10.3200/MONO.130.2.117-145>
- Aguilar Jiménez, L.D., y Levano Amezquita, F.I. (2024). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Frías, Piura, Perú 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/40096>
- Álvarez Lopez, A.A. (2022). Habilidades blandas y calidad de atención en una municipalidad de la provincia de Cusco, año 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103496>
- Antón Chunga, M.D.L. (2025). Satisfacción ciudadana y seguridad pública: percepción del servicio a través de redes sociales. *Revista Tribunal*, 5(12), 537-554. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i12.222>
- Aparicio Chambi, R.A. (2024). Gestión municipal y el desarrollo local en la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Arapa, 2023. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. <https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3909>
- Araya-Fernández, E., y Garita-González, G. (2020). Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(23), 11-36. <https://doi.org/10.22430/21457778.1614>

- Arias Odón, F.G. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (5.^a ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. ISBN 980-07-8529-9
- Arispe Alburquerque, C.M., Yangali Vicente, J.S., Guerrero Bejarano, M.A., Lozada de Bonilla, O.R., Acuña Gamboa, L.A., y Arellano Sacramento, C. (2020). La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Ariza Sanchez, E.T., Cruz Quispe, S., Marce Ticona, S., y Nole Herrera, V.C. (2025). El desarrollo de las habilidades sociales para la creación del buen clima en el aula de educación primaria. [Tesis de pregrado, Innova Teaching School]. <https://hdl.handle.net/20.500.14360/215>
- Arribas Águila, D. (2025). Desarrollo de un modelo general de competencias laborales basado en la evidencia. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/118664>
- Arriola Lázaro, A.Y. (2023). Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13197>
- Baena Paz, G.M.E. (2017). Metodología de la investigación (3.^a ed.). Grupo Editorial Patria. ISBN 978-607-744-752-8
- Boyatzis, R.E. (1982). The competent manager: A model for effective performance. John Wiley & Sons.

- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J.R., y Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación: Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (parte I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. <https://doi.org/10.1157/13047738>
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Bernal Torres, C.A. (2010). *Metodología de la investigación* (3.^a ed.). Pearson Educación de México. ISBN 978-958-699-128-5
- Boyatzis, R., Goleman, D., y Rhee, K. (2000). *Emotional competence inventory technical manual*. Hay Group.
- Bustamante Soto, M.A., y Vilca Vargas, 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 de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13718>
- Calderón Calderón, A. (2024). Desarrollo de habilidades socioemocionales en la formación de educadores en la sociedad actual. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (37), 283-309. <https://doi.org/10.17163/soph.n37.2024.09>
- Castillo Salazar, R.N., Cárdenas Murrieta, M., y Palomino Alvarado, G. P. (2020). Calidad de servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Catota Guayta, M.N., y Galarza Vásquez, C.N. (2024). *Calidad de servicio de atención ciudadana y su relación con los niveles de aprobación del GAD Municipal del Cantón Latacunga 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/12108>

- Cervantes Flores, E.E. (2023). Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65200>
- Chávez Gamonal, R.D., y Gómez Saavedra, L.W. (2024). Arbitrio de limpieza pública y la recaudación municipal de José Leonardo Ortiz - 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/12730>
- Chuquimamani Hinojosa, J.U. (2017). El impacto de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016. [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/214>
- Cimatti, B. (2016). Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. International Journal for Quality Research, 10(1). <https://ijqr.net/paper.php?id=529>
- Cordero-Clavijo, A.M., Córdova-Tobar, N.J., Moreira-Sarmiento, M.C., y Quevedo-Jumbo, J.M. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. Polo del conocimiento, 5(5), 41-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Cronin, J.J., y Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68.
- Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C.A., Gonzales Agama, S.H., y Valenzuela Muñoz, A. (2022). Gestión municipal y Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. Llamkasun, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

- Curto-Rodríguez, R., Marcos-Sánchez, R., y Ferrández, D. (2024). Open Government in Spain: An Introspective Analysis. *Administrative Sciences*, 14(5), 89. <https://doi.org/10.3390/admsci14050089>
- Dakarai, A., Tererau, M., y Tariri, F. (2023). Revisión de la eficacia de la implementación de políticas de servicio público para mejorar la satisfacción ciudadana. *Revista Social Cívica*, 1(2), 54–69. <https://doi.org/10.71435/610482>
- Dell'Aquila, E., Marocco, D., Ponticorvo, M., di Ferdinando, A., Schembri, M., y Miglino, O. (2016). Soft skills. In *Educational Games for Soft-Skills Training in Digital Environments* (pp. 1–18). Springer Internacional Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-06311-9_1
- Deudor Daga, Y.P., y Espíritu Cántaro, A.L. (2025). La falta de pago de los arbitrios municipales y su incidencia en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Pasco, año 2023 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/5359>
- Dueñas Espinoza, F.X., Hidrovo Burgos, S.M., y Loor Colamarco, I.W. (2023). Entre el análisis de brechas y el análisis importancia - valoración: una aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista San Gregorio*, 1(55), 78-91. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2388>
- Figuerola Ferrer, E.A. (2022). Sistema de gestión del control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia del control presupuestal, financiero y logístico en la Municipalidad Distrital de San Pablo de Pillao – Huánuco – 2019. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/7121>
- García Muñoz, D.T., y Melchor Ccanto, V.A. (2025). La participación de los gobiernos locales y principio de subsidiariedad en los servicios públicos en el Distrito de Huancán – 2023. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/9788>

- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books.
- Gomez Arones, L.S. (2023). Calidad de servicio y habilidades blandas de los trabajadores del área de servicio público de una municipalidad de la provincia de Huamanga-2023. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/130514>
- Granera Becerra, A.M. (2024). Estrategias para potenciar la dinámica y adaptabilidad en el mundo empresarial. [Monografía, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/64304>
- Grönroos C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing; 18(4): 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hellriegel, D., Jackson, S.E., y Slocum, J.W. (2005). Administración: un enfoque basado en competencias (10.ª ed.). Thomson.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Huarcaya Ccama, R., y Taípe de la Cruz, N.J. (2023). Servicio municipal y satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa 2023. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://hdl.handle.net/20.500.14597/6232>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixtas. McGraw-Hill/Interamericana Editores.

- Herrera Cevallo, F.J. (2024). Atención al usuario en El Gobierno Autónomo Descentralizado de Febres Cordero en el periodo 2023. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15891>
- Huamán Torres, C.A. (2024). Programa Socioconductual Para El Fortalecimiento De Habilidades Sociales En El Personal De Salud Del Centro De Salud Reque, Chiclayo. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/13671>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). Reporte: Población Estimada Tumbes 2025. <https://www.gob.pe/institucion/regiontumbes-diresa/informes-publicaciones/6488534-poblacion-estimada-tumbes-2025>
- Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality. Journal of the Japanese Society for Quality Control, 14(2), 39–48.
- Krishna, B., Krishnan, S., y Sebastian, M.P. (2025). Understanding the process of building institutional trust among digital payment users through national cybersecurity commitment trustworthiness cues: a critical realist perspective. Information Technology & People; 38(2): 714–756. <https://doi.org/10.1108/ITP-05-2023-0434>
- Krpálek, P., Berková, K., Kubišová, A., Krelová, K. K., Frendlovská, D., y Spiesová, D. (2021). Formación de competencias profesionales y habilidades blandas de los empleados de la administración pública para el desarrollo profesional sostenible. Sostenibilidad, 13(10), 5533. <https://doi.org/10.3390/su13105533>
- Kotler, P., y Keller, K.L. (2012). Dirección de marketing (14.^a ed.). Pearson Educación.

- Lozano Valera, A.G. (2024). Las habilidades blandas de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. <https://hdl.handle.net/20.500.14621/7538>
- Manasseh, N.I. (2015). Self Efficacy and Work Performance: A Theoretical Framework of Albert Bandura's Model, Review of Findings, Implications and Directions for Future Research. *Psychology and Behavioral Sciences*, 4(4), 170-173. <https://doi.org/10.11648/j.pbs.20150404.15>
- Manrique Chávez, Z.R., Manrique Chávez, C.P., Flores Espinoza, A.R., Ecos Espino, A.M., Legua Barrios, M.J., y Moran Quintanilla, Y. (2021). Inteligencia emocional y dirección estratégica Caso: municipalidad provincial de Huancavelica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7380-7392. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.854
- Marín-Zapata, S.I., Román-Calderón, J.P., Robledo-Ardila, C., y Jaramillo-Serna, A. (2022). Soft skills, do we know what we are talking about?. *Rev Manag Sci* 16(1), 969–1000. <https://doi.org/10.1007/s11846-021-00474-9>
- Mena Fernández, E.M. (2023). Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64466>
- Moreno-Murcia, L.M., y Quintero-Pulgar, Y.A. (2021). Relationship between subject degree training and academic degree cycle in soft skills development. *Formación universitaria*, 14(3), 65-74. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000300065>
- Molinero Caparros, C. (2016). Análisis psicométrico de la prueba de evaluación de solución de conflictos interpersonales(ESCI). [Tesis de pregrado, Universidad de Granada]. <http://hdl.handle.net/10481/40299>

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2024). Ley de Tributación Municipal. Decreto Legislativo N.º 776 [Sistema Peruano de Información Jurídica]. Congreso de la República. [www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5988F5470B76D9E205257FD40077296B/\\$FILE/776.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5988F5470B76D9E205257FD40077296B/$FILE/776.pdf)
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M.R., Palacios Vilela, J.J. y Romero Delgado, H.E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5ta ed.). Ediciones de la U.
- Palella Stracuzzi, S., y Martins Pestana, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa (3.ª ed.). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. ISBN 980-273-445 4
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., y Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peña Prado, R.A. (2024). Competencias de liderazgo en entornos inclusivos en la educación. *Revista De Investigación E Innovación Educativa*, 2(2), 37–56. <https://doi.org/10.59721/rinve.v2i2.27>
- Ponce Yabar, E. (2021). Recaudación tributaria municipal provenientes de los arbitrios municipales y la Calidad de servicio en el distrito de Ciudad Nueva Tacna, periodo 2017-2019 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1882>
- Orozco Noboa, M.F., Poveda Paredes, F., y Ramos Argilagos, M. (2021). La capacitación a los profesionales de la educación que atienden a niños y niñas con trastorno de déficit de atención por hiperactividad. *Revista Conrado*, 17(S2), 334–340. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2024>

- Ramírez Chávez., M.A., y Manjarrez Fuentes, N.N. (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. *Revista de Ciencia Sociales y Económicas*, 6(2), 27–37.
<https://doi.org/10.18779/csye.v6i2.590>
- Rebouças Andrade, R., Zanatta, C., y Gonçalves Cordeiro, S.R. (2023). Las Creencias de Autoeficacia y la Autorregulación del Aprendizaje en el Contexto de la Educación Inclusiva. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 17(1), 41-57. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-73782023000100041>
- Richardson, B., Kettles, D., Mazzola, D., y Li, H. (2024). Career Trajectory Analysis of Fortune 500 CIOs: A LinkedIn Perspective. *Communications of the Association for Information Systems*, 55, 654-679.
<https://doi.org/10.17705/1CAIS.05525>
- Rinfret, S., y Wise, E. (2023). Emotional labor: Advancing our public administration classroom. *Journal of Public Affairs Education*, 30(2), 179–193.
<https://doi.org/10.1080/15236803.2023.2229192>
- Rimarachín Rivera, B. (2021). Habilidades blandas y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69942>
- Rivera Mio, M.A., y Cabrera Chepe, N.M. (2025). Habilidades blandas y desempeño laboral en los trabajadores de un gobierno local distrital de Chiclayo-Perú, 2023. *Revista científica en ciencias sociales*, 7, e701104.
<https://doi.org/10.53732/rccsociales/e701104>
- Robles, M.M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465.
<https://doi.org/10.1177/1080569912460400>

- Rodríguez-Rey, R., y Cantero-García, M. (2020). Albert Bandura: Impacto en la educación de la teoría cognitiva social del aprendizaje. *Padres Y Maestros / Journal of Parents and Teachers*, (384), 72–76. <https://doi.org/10.14422/pym.i384.y2020.011>
- Rojas Crotte, I.R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277–297. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/38942>
- Romero Periche, M.C. (2022). Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2674>
- Rubio Liniers, M.C. (2014). El análisis documental: Indización y resumen en bases de datos especializadas. CINDOC-CSIC. Recuperado de http://eprints.rclis.org/6015/1/Análisis_documental_indización_y_resumen.pdf
- Rituay Martinez, R.V., y Baylon Salvador, E.G. (2025). La cultura tributaria en la recepción del impuesto predial y arbitrios municipales en los gobiernos locales. *Revista InveCom*, 5(2), e502014. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12774793>
- Sánchez Galarza, E.J., Pezo Espinoza, C.M., Vera Bone, D.J., y Saltos Bajaña, A.V. (2024). Las habilidades blandas como clave para la competitividad laboral en Ecuador: “Un análisis de su relevancia en el siglo XXI”. *Conexión Científica Revista Internacional*, 1(1), 15-28. <https://sapiensdiscoveries.com/index.php/CCIJ/article/view/3>

- Sánchez-Rodríguez, Dayanna, Acosta-Prado, Julio C., y Tafur-Mendoza, Arnold A. (2021). Prácticas de gestión del conocimiento y trabajo en equipo en instituciones de educación superior: escalas de medición. *Formación universitaria*, 14(1), 157-168. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100157>
- Sandoval Sunción, J.L. (2024). Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño gerencial en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2023. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65318>
- Sarango Perez, J.S. (2024). Habilidades blandas y desempeño laboral en el trabajo gerencial del Gobierno Regional de Tumbes, 2023. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65628>.
- Seda Y., Seda-H.B. (2021) The efficiency of e-government portal management from a citizen perspective: evidences from Turkey. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 18(3): 259–273. <https://doi.org/10.1108/WJSTSD-04-2021-0049>
- Silva Pinto, J., Bedoya Marrugo, E., Viloria Chaparro, E., Arias Montero, Z., y Silva Pinto, J. (2025). Aplicación de modelos servqual y servperf para evaluar la Calidad de servicio médico en diferentes países. Una revisión sistemática. *Conocimiento Global*, 10(S1Especial), 16-34. <https://doi.org/10.70165/cglobal.v10iS1.564>
- Sugiarto, S., y Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>

- Terán Ayay, N.T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., Palomino Alvarado, G.P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Terrazas Salas, M.E. (2024). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/15500>
- Tristan Monrroy, B.V., Pedraza-Pérez, A.B., Torres-Rivera, M.P., y Díaz-De León, J.C. (2023). Análisis de la calidad en el servicio en la gestión pública del municipio de Matehuala en el periodo 2018-2021. *Tecnología, Ciencia Y Estudios Organizacionales*, 5(9), 21–44. <https://doi.org/10.56913/teceo.5.9.21-44>
- Tuapanta Dacto, J.V., Duque Vaca, M.A., y Mena Reinoso, A.P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDESCUBRE*, 1(10), 37–48. <https://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDESCUBRE/article/view/141>
- Vargas Meza, C.A., y Herrera Marrache, B.S. (2023). Influencia de los arbitrios municipales en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos en Aguaytia, 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. <https://hdl.handle.net/20.500.14621/6839>
- Vélez Carreño, A.D., Guevara Caza, F.S., y Álvarez Vidal, M.E. (2025). Análisis de las habilidades blandas y su influencia en el clima laboral de los servidores públicos en el distrito de educación 13d12 Tosagua – Rocafuerte.: Análisis de las habilidades blandas en el clima laboral. *REFCaLE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*. 13(1), 69–90. <https://doi.org/10.56124/refcale.v13i1.005>

- Vera, F., y Tejada, E. (2020). Developing soft skills in undergraduate students: A case at a Chilean private university. *Transformar*, 1(1), 57–67. <https://revistatransformar.cl/index.php/transformar/article/view/12>
- Victoria Guillen, M., y Victoria Guillen, G.A. (2024). Gestión por competencias y la asertividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huariaca - Periodo 2023. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4558>
- Viterouli, M., Belias, D., Koustelios, A., y Tsigilis, N. (2025). Building Public Servant Adaptability: How Self-Directedness Moderates Transformative Learning Experiences. *International Journal of Public Administration*, 1–20. <https://doi.org/10.1080/01900692.2025.2511022>
- Whitmore, P. G., y Fry, J. P. (1974). Soft skills: Definition, behavioral model analysis, training procedures (Professional Paper 3-74). U.S. Army Research Institute for the Behavioral and Social Sciences.
- Yacila Romero, E.M. (2022). Factores de gestión que limitan el desarrollo económico local en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63614>
- Zea Zea, K.P. (2016). Recaudación del arbitraje de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Wanchaq periodo 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/787>

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia.

Título: Habilidades blandas y CS en el Municipio Distrital de San Jacinto, 2025.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<u>Problema general</u> ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025?	<u>Objetivo general:</u> Evaluar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.	<u>Hipótesis General</u> Existe una la relación significativa entre las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.	<u>Variable 1:</u> Habilidades blandas	Tipo: aplicada Enfoque: cuantitativa Nivel: descriptivo – correlaciona Diseño: no experimental Corte: transversal Población: 9901 pobladores Muestra: 370 pobladores Muestreo: probabilístico simple Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis Específicas</u>	<u>Dimensiones:</u> Competencias personales Competencias sociales Competencias profesionales	
¿Cuál es la relación entre las competencias personales de las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025?	Determinar la relación entre las competencias personales de las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.	Existe una la relación significativa entre las competencias personales de las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.	<u>Variable 2:</u> Calidad de servicio	
¿Cuál es la relación entre las competencias sociales de las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025?	Determinar la relación entre las competencias sociales de las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.	Existe una la relación significativa entre las competencias sociales de las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.	<u>Dimensiones</u> Elementos tangibles Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Empatía	
¿Cuál es la relación entre las competencias profesionales de las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025?	Determinar la relación entre las competencias profesionales de las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.	Existe una la relación significativa entre las competencias profesionales de las habilidades blandas y calidad de servicio en la prestación de los servicios municipales en el distrito de San Jacinto, 2025.		

Anexo 2.

Operacionalización de las variables.

Título: Habilidades blandas y calidad de servicio en el Municipio Distrital de San Jacinto, 2025.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Habilidades blandas	Se entienden como un conjunto de competencias interpersonales, sociales y de comunicación que permiten a las personas relacionarse de manera efectiva, trabajar en equipo y adaptarse a distintos contextos. Son esenciales para complementar las competencias técnicas en la gestión y desempeño laboral.	En esta investigación, las habilidades blandas se medirán a través de un cuestionario estructurado en escala Likert (1–5) que evaluó tres dimensiones:	Competencias personales	Autoconocimiento	01 – 02	1. Totalmente en desacuerdo
				Autocontrol	03 – 04	
				Automotivación	05 – 06	
				Adaptabilidad	07 – 08	
			Competencias sociales	Toma de decisiones	09 – 10	2. En desacuerdo
				Comunicación efectiva	11 – 12	
				Trabajo en equipo	13 – 14	
				Resolución de conflictos	15 – 16	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
			Competencias profesionales	Liderazgo	17 – 18	
				Empatía	19 – 20	
				Responsabilidad profesional	21 – 22	5. Totalmente de acuerdo.
				Ética en el servicio al ciudadano	23 – 24	
Calidad de servicio	La calidad de servicio se define como el grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del cliente o usuario. Kotler y Keller (2012) señalan que la calidad de servicio representa la diferencia entre las	En esta investigación, la calidad de servicio se evaluó mediante un cuestionario tipo SERVQUAL adaptado en escala Likert (1–5), considera las siguientes dimensiones:	Elementos tangibles	Orientación al usuario	25 – 26	
				Puntualidad y cumplimiento	27 – 28	
			Fiabilidad	Infraestructura	01 – 02	1. Totalmente en desacuerdo
				Disponibilidad de equipos y materiales	03 – 04	
				Presentación personal	05 – 06	
				Materiales de comunicación	07 – 08	
				Cumplimiento de compromisos y promesas de servicio	09 – 10	2. En desacuerdo
				Exactitud en la atención.	11 – 12	
				Consistencia en la Calidad de servicio prestado.	13 – 14	

expectativas de los consumidores y su percepción de lo recibido.	Seguridad	Puntualidad en la entrega de trámites o servicios.	15 – 16	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		Conocimiento y profesionalismo del personal.	17 – 18	
		Capacidad para transmitir confianza al ciudadano.	19 – 20	4. De acuerdo
		Amabilidad y cortesía en la atención.	21 – 22	
		Manejo confidencial y seguro de la información.	23 – 24	5. Totalmente de acuerdo.
	Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención.	25 – 26	
		Disposición del personal para ayudar.	27 – 28	
		Tiempo de espera razonable.	29 – 30	
		Atención inmediata ante reclamos o solicitudes.	31 – 32	
	Empatía	Trato personalizado.	33 – 34	
		Comprensión de las necesidades del usuario.	35 – 36	
		Accesibilidad del personal (disposición al diálogo).	37 – 38	
		Flexibilidad en la atención de casos especiales.	39 – 40	

Anexo 3.

Instrumento de evaluación.

CUESTIONARIO

Estimado(a) usuario(a). Me es grato dirigirme a usted, y a la vez solicitarle su apoyo en la participación del presente cuestionario, cuyos datos obtenidos favorecerán al desarrollo de la tesis: "Habilidades blandas y calidad de servicio en el Municipio Distrital de San Jacinto, 2025". Es importante aclarar que la información de este cuestionario es estrictamente confidencial y sólo será utilizada para fines académicos.

Indicaciones

Para el llenado del cuestionario, marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere pertinente, teniendo en cuenta a la escala de valoración. Cabe recalcar que no existen respuestas correctas o incorrectas.

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

PARTE I: HABILIDADES BLANDAS

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
D1: Competencias personales						
D1.I1: Autoconocimiento						
1	Los trabajadores de la municipalidad reconocen sus fortalezas y debilidades al realizar sus actividades.					
2	Los trabajadores de la municipalidad son conscientes de cómo sus emociones influyen en su desempeño.					
D1.I2: Autocontrol						
3	Los trabajadores de la municipalidad mantienen la calma en situaciones de presión o conflicto.					
4	Los trabajadores de la municipalidad controlan sus emociones para no afectar la relación con los ciudadanos.					
D1.I3: Automotivación						
5	Los trabajadores de la municipalidad cumplen con sus metas sin necesidad de supervisión constante.					
6	Los trabajadores de la municipalidad se mantienen motivados incluso cuando enfrentan dificultades.					
D1.I4: Adaptabilidad						
7	Los trabajadores de la municipalidad se adaptan con facilidad a cambios inesperados en el trabajo o entorno.					
8	Los trabajadores de la municipalidad aprenden rápidamente nuevas formas de realizar tareas.					

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
D1.I5: Toma de decisiones						
9	Los trabajadores de la municipalidad evalúan diferentes alternativas antes de tomar una decisión.					
10	Los trabajadores de la municipalidad demuestran seguridad al tomar decisiones importantes.					
D2: Competencias sociales						
D2.I1: Comunicación efectiva						
11	Los trabajadores de la municipalidad expresan sus ideas de manera clara y respetuosa.					
12	Los trabajadores de la municipalidad escuchan con atención y respeto las opiniones de los ciudadanos.					
D2.I2: Trabajo en equipo						
13	Los trabajadores de la municipalidad colaboran activamente para alcanzar objetivos comunes.					
14	Los trabajadores de la municipalidad comparten información y recursos cuando es necesario.					
D2.I3: Resolución de conflictos						
15	Los trabajadores de la municipalidad buscan soluciones constructivas cuando surge un conflicto.					
16	Los trabajadores de la municipalidad mantienen relaciones positivas incluso en situaciones de desacuerdo.					
D2.I4: Liderazgo						
17	Los trabajadores de la municipalidad motivan a otros para alcanzar metas compartidas.					
18	Los trabajadores de la municipalidad asumen la iniciativa para organizar actividades en beneficio de la comunidad.					
D2.I5: Empatía						
19	Los trabajadores de la municipalidad comprenden y respetan los sentimientos de las demás personas.					
20	Los trabajadores de la municipalidad se esfuerzan por ponerse en el lugar de los demás para entender sus necesidades.					
D3: Competencias profesionales						
D3.I1: Responsabilidad profesional						
21	Los trabajadores de la municipalidad asumen responsabilidad por los errores ocurridos durante la atención al usuario.					
22	Los trabajadores de la municipalidad verifican que sus tareas estén completas antes de presentarlas al ciudadano.					
D3.I2: Ética en el servicio al ciudadano						
23	Los trabajadores de la municipalidad actúan con honestidad y equidad en el trato con los ciudadanos.					
24	Los trabajadores de la municipalidad cumplen con los principios de transparencia y respeto al brindar sus servicios.					
D3.I3: Orientación al usuario						
25	Los trabajadores de la municipalidad demuestran interés por entender las necesidades específicas de cada ciudadano.					
26	Los trabajadores de la municipalidad ofrecen alternativas claras y útiles cuando el ciudadano lo solicita.					
D3.I4: Puntualidad y cumplimiento						
27	Los trabajadores de la municipalidad cumplen con los plazos establecidos para los trámites sin necesidad de recordatorios.					
28	Los trabajadores de la municipalidad llegan puntualmente a sus puestos de atención al público y mantienen disponibilidad hasta que finalice la jornada.					

PARTE II: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
D1: Elementos tangibles						
D1.I1: Infraestructura						
1	Las instalaciones del municipio son adecuadas para realizar los pagos y trámites de servicios.					
2	Los ambientes donde se atienden los servicios se encuentran limpios y ordenados.					
D1.I2: Disponibilidad de equipos y materiales						
3	El municipio cuenta con equipos y materiales suficientes para gestionar los servicios.					
4	Los recursos disponibles permiten brindar de manera eficiente los servicios de limpieza, parques y serenazgo.					
D1.I3: Presentación personal						
5	El personal encargado de servicios presenta una vestimenta adecuada y ordenada.					
6	El personal responsable mantiene buena higiene y cuidado personal.					
D1.I4: Materiales de comunicación						
7	El municipio dispone de carteles, señalización o formularios claros relacionados con los servicios.					
8	La información proporcionada en documentos o afiches sobre los servicios es comprensible y accesible.					
D2: Factible						
D2.I1: Cumplimiento de compromisos y promesas de servicio						
9	El municipio cumple con los compromisos asumidos respecto a los servicios.					
10	Los trámites de los servicios se realizan de acuerdo con lo prometido.					
D2.I2: Exactitud en la atención						
11	La información que recibo sobre los servicios es precisa y correcta.					
12	Los trámites de los servicios se realizan sin errores.					
D3.I3: Consistencia en la Calidad de servicio prestado						
13	Los servicios municipales mantienen un nivel de calidad constante.					
14	La atención al usuario sobre los servicios es igual de eficiente en diferentes momentos.					
D3.I4: Puntualidad en la entrega de trámites o servicios						
15	Los trámites de los servicios se entregan en el tiempo establecido.					
16	El municipio respeta los plazos de atención vinculados a los servicios.					
D3: Seguridad						
D3.I1: Conocimiento y profesionalismo del personal						
17	El personal demuestra tener los conocimientos necesarios para atender consultas sobre los servicios.					
18	El personal se desempeña con profesionalismo en la gestión de los servicios.					
D3.I2: Capacidad para transmitir confianza al ciudadano						
19	El personal me genera confianza durante la atención de mis trámites de servicios.					
20	Siento seguridad al recibir información relacionada con mis servicios.					

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
D3.I3: Amabilidad y cortesía en la atención						
21	El personal me atiende de manera amable en temas de los servicios municipales.					
22	El trato que recibo al gestionar mis servicios es respetuoso y cordial.					
D3.I4: Manejo confidencial y seguro de la información						
23	El municipio maneja con confidencialidad mi información en los trámites de servicios.					
24	Confío en que mis datos personales relacionados a los servicios municipales están protegidos.					
D4: Capacidad de respuesta						
D4.I1: Rapidez en la atención						
25	Soy atendido en un tiempo adecuado al realizar trámites de los servicios.					
26	Los trámites de los servicios se realizan con rapidez.					
D4.I2: Disposición del personal para ayudar						
27	El personal muestra disposición para resolver mis dudas sobre los servicios.					
28	Recibo ayuda sin tener que insistir demasiado en los trámites de los servicios.					
D4.I3: Tiempo de espera razonable						
29	El tiempo de espera para ser atendido en temas de los servicios es razonable.					
30	Considero que los procesos relacionados con los servicios no requieren demasiada demora.					
D4.I4: Atención inmediata ante reclamos o solicitudes						
31	Cuando presento un reclamo sobre los servicios municipales, recibo atención oportuna.					
32	Mis solicitudes sobre los servicios son atendidas con prontitud.					
D5: Empatía						
D5.I1: Trato personalizado						
33	Recibo un trato personalizado en la atención de los servicios.					
34	Siento que el personal se interesa por mi caso en relación con los servicios.					
D5.I2: Comprensión de las necesidades del usuario						
35	El personal comprende mis necesidades al momento de atender mis trámites de los servicios.					
36	Me ofrecen soluciones acordes con mis requerimientos sobre los servicios.					
D5.I3: Accesibilidad del personal (disposición al diálogo)						
37	El personal está disponible para escuchar mis inquietudes sobre los servicios.					
38	Puedo acceder fácilmente al diálogo con los responsables del servicio.					
D5.I4: Flexibilidad en la atención de casos especiales						
39	El municipio muestra flexibilidad cuando se presentan situaciones particulares sobre los servicios.					
40	El personal adapta la atención de los servicios a los casos que lo requieren.					

¡Gracias por participar!

Anexo 4.
Certificación.

CERTIFICACIÓN

Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, Departamento Académico de Administración:

CERTIFICA:

Que el proyecto titulado: "Habilidades blandas y calidad de servicio en el Municipio Distrital de San Jacinto, 2025" presentado por la bachiller Balladares Córdova Katia Lizeth, será asesorado por mi persona; por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 02 de septiembre de 2025



Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo
Código ORCID 0000 – 0002 – 4611 – 1094
Asesor de Proyecto

Anexo 5.

Prueba piloto y confiabilidad

Habilidades blandas

Pobladores	Competencias personales										Competencias sociales										Competencias profesionales								SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
P2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	4	4	3	1	2	1	2	3	2	5	4	4	1	5	2	1	4	4	71
P3	2	2	2	4	2	2	1	3	5	4	1	1	3	3	2	4	3	2	1	2	2	2	4	4	4	2	1	2	70
P4	1	5	4	5	4	2	3	5	2	2	1	2	1	3	3	4	1	3	5	2	3	3	2	5	1	4	1	5	82
P5	4	4	1	4	1	3	5	4	3	2	1	2	1	1	3	2	5	4	3	1	5	4	4	5	3	4	3	2	84
P6	1	3	5	3	5	5	1	5	3	2	4	4	5	3	5	1	1	5	2	1	4	4	2	1	1	2	2	3	83
P7	5	2	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	4	2	5	2	1	3	3	4	5	3	4	5	1	2	1	1	91
P8	5	2	4	1	4	3	5	3	1	3	1	1	1	3	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	61
P9	1	2	2	1	2	2	1	3	1	4	1	1	3	3	2	4	3	2	1	2	2	2	4	4	4	2	1	2	62
P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
P11	4	4	2	4	3	3	5	4	3	2	1	2	1	1	3	2	5	4	3	1	5	4	4	5	3	4	3	4	89
P12	3	3	5	3	5	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	1	1	5	2	1	4	4	2	1	1	2	2	3	89
P13	5	2	2	4	1	3	3	5	5	3	5	5	4	2	5	2	1	3	3	4	5	3	4	5	1	2	1	1	89
P14	5	2	4	1	4	3	5	3	1	3	1	1	1	3	1	3	2	1	2	2	1	4	4	5	4	1	1	1	69
P15	5	5	2	4	5	4	5	4	3	5	5	4	2	3	2	4	4	5	1	3	5	3	3	5	3	2	4	5	105

Calidad de servicio

Pobladores	Elementos tangibles								Factible								Seguridad								Capacidad de respuesta								Empatía								SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
P1	5	3	2	1	5	2	3	2	4	4	4	3	5	4	4	3	2	1	2	1	2	1	2	1	4	5	1	3	2	2	5	2	5	3	5	3	5	2	5	2	116
P2	1	2	2	4	2	3	4	5	2	1	1	1	2	2	1	2	3	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	1	4	1	4	2	2	1	5	5	2	2	3	1	112
P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	200
P4	2	1	2	3	1	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	1	5	1	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	5	5	3	4	2	2	2	3	3	3	2	115
P5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	1	1	2	5	3	2	5	2	4	1	5	1	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	1	3	2	1	2	5	129
P6	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	80
P7	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	2	2	2	3	5	3	4	4	4	5	5	3	1	1	1	3	2	2	3	4	5	1	4	1	5	1	4	5	121
P8	2	4	1	2	5	2	3	4	1	1	5	2	1	2	4	5	4	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	2	3	5	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	119
P9	2	1	2	3	1	3	3	4	4	5	2	2	4	5	4	1	1	5	1	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	5	5	3	4	2	2	2	3	3	3	2	115
P10	2	1	2	4	3	4	5	4	3	2	3	5	3	5	5	4	3	5	2	2	2	4	1	1	5	5	3	1	3	3	4	2	3	3	1	5	5	3	4	1	123
P11	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	1	1	2	5	3	2	5	2	4	1	5	1	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	1	3	2	1	2	5	129
P12	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	80
P13	2	3	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	2	2	2	3	1	2	4	4	4	5	2	3	1	1	1	2	2	2	3	1	5	3	4	3	5	3	4	5	121
P14	2	4	1	2	5	2	3	2	1	1	5	2	1	2	4	5	2	1	2	2	3	1	3	1	1	3	5	2	3	5	3	2	3	4	3	4	5	5	5	4	119
P15	1	5	4	2	5	3	2	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	5	2	2	5	1	4	5	2	5	4	3	4	4	2	5	5	5	143

Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario.
- K : Numero de ítems.
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
- S_T^2 : Varianza total del instrumento.

Resultados de la confiabilidad de habilidades blandas

Descripción	Habilidades blandas	Competencias personales	Competencias sociales	Competencias profesionales
Sumatoria de varianza de los ítems	60,96	20,33	24,40	16,23
Varianza de la suma de los ítems	544,222	75,36	95,5289	55,3956
k =	28	10	10	8
Alfa de Cronbach	0,921	0,811	0,827	0,808

Resultados de la confiabilidad de la calidad de servicio

Descripción	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Factible	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía
Sumatoria de varianza de los ítems	82,46	13,86	16,77	18,14	16,29	17,40
Varianza de la suma de los ítems	693,45	46,756	56,756	62,916	59,689	59,067
k =	40	8	8	8	8	8
Alfa de Cronbach	0,904	0,804	0,805	0,813	0,831	0,806

Anexo 6.

Base de datos de solicitudes presentadas a la Municipalidad Distrital de San Jacinto

Área y oficina	N° de solicitudes	N° de cartas, memorial y/o correos
Transporte	7	5
Desarrollo social	37	110
Defensa civil	40	59
Rentas	202	47
Educación, Cultura y Deporte	3	61
Logística	22	55
Recursos humanos	42	51
Gerencia municipal	27	175
Seguridad ciudadana	3	45
Asesoría legal	2	42
Gestión de riesgo	2	9
Servicios públicos	12	106
Desarrollo urbano	198	
Secretaria regidora	-	8
Secretaria general	11	148
Acceso a la información	17	4
Registro civil	10	7
ATM	2	75
Desarrollo económico	7	28
Desarrollo urbano	-	143
Tesorería	1	8
Informática	3	
Archivo	-	8
OPMI	-	8
Turismo	-	3
Planeamiento y presupuesto	-	24
OMAPED	-	12
Gestión ambiental	-	17
Contabilidad	-	1
DEMUNA	-	11
Imagen	-	18

Anexo 7.

Prueba de normalidad

Dado que el tamaño muestral fue mayor a 50 participantes ($n = 370$), se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov, por ser la más apropiada para muestras de gran tamaño.

Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones.

	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	0,254	370	0,000
Fiabilidad	0,249	370	0,000
Seguridad	0,261	370	0,000
Capacidad de respuesta	0,240	370	0,000
Empatía	0,266	370	0,000
Calidad de servicio	0,499	370	0,000
Competencias personales	0,268	370	0,000
Competencias sociales	0,250	370	0,000
Competencias profesionales	0,249	370	0,000
Habilidades blandas	0,244	370	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del análisis estadístico mostraron que las variables y dimensiones evaluadas presentaron niveles de significancia inferiores a 0,05 ($p < 0,05$), lo que evidencia la ausencia de una distribución normal de los datos. En virtud de ello, se determinó la aplicación de procedimientos estadísticos no paramétricos para el análisis inferencial.

En este contexto, el contraste de las hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por ser una prueba adecuada para datos que no cumplen el supuesto de normalidad y que han sido obtenidos a través de escalas de medición ordinal, como la escala tipo Likert empleada en la presente investigación.

Anexo 8.
Evidencias fotográficas

