



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Habilidades blandas y su influencia en la calidad de servicio del
gimnasio Total Fit – Piura 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Hernandez Alvarado, Aury Milagros (orcid.org/0000-0003-2557-6201)

ASESORA:

Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa (orcid.org/0000-0003-0744-0052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ
2023

DEDICATORIA

La investigación está dedicada en primer lugar a mi familia, por apoyarme incondicionalmente durante toda mi carrera, y a mi pequeña hija Luhana, por ayudarme a ser mejor persona, madre y profesional cada día, siendo el motor principal en mi vida cotidiana.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios en primer lugar, porque gracias a él todo es posible; a mis padres Aurora Alvarado y Javier Hernández por su apoyo incondicional, y a todos mis docentes a lo largo de mi carrera, por su gran esfuerzo y apoyo en todas sus enseñanzas

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestro	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez Juicio de expertos	17
Tabla 2. Confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach	17
Tabla 3. Resultados descriptivos de la dimensión empatía en el gimnasio Total Fit Piura 2023.	20
Tabla 4. Correlación entre empatía y calidad de servicio.	21
Tabla 5. Influencia de la dimensión empatía.	22
Tabla 6. Resultados descriptivos de la dimensión coaching en el gimnasio Total Fit Piura 2023.	23
Tabla 7. Correlación entre Coaching y calidad de servicio.	24
Tabla 8. Influencia de la dimensión Coaching.	24
Tabla 9. Resultados descriptivos de la dimensión aptitudes sociales en el gimnasio Total Fit Piura 2023.	25
Tabla 10. Correlación entre aptitudes sociales y calidad de servicio.	27
Tabla 11. Influencia de la dimensión.	
Tabla 12. Correlación entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio.	27
Tabla 13. Matriz de operacionalización de variables	51
Tabla 14. Matriz de consistencia	81
Tabla 15. Matriz de instrumento-Cuestionario	82
Tabla 16. Fiabilidad de la variable habilidades blandas	86
Tabla 17. Resumen de las estrategias y costos	103
Tabla 18. Ingresos y egresos de Total Fit	104
Tabla 19. Evaluación del beneficio sobre costo	105
Tabla 20. Período de recuperación de la inversión	105

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar la influencia de las habilidades blandas en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023. Se empleó una metodología aplicada, cuantitativa, no experimental de corte transversal y correlacional. La población fue finita con un total de 299 clientes, tomando una muestra de 166 clientes. Respecto a la herramienta de recolección de datos, se aplicó el cuestionario. Los resultados revelaron que para las Habilidades blandas se tuvo un resultado de 0.898 siendo calificada como muy buena; por otro lado, la Calidad de Servicio tuvo un resultado de 0.869 calificándola como muy buena. Asimismo, se observó el coeficiente de correlación entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio, donde se detalla que existe una correlación positiva moderada, donde ($R_h = ,936$ $p = ,001$) se observa que se acepta la H1, es decir, que las habilidades blandas influyen significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Palabras clave: Habilidades blandas, calidad de servicio, colaboradores, habilidades sociales, coaching.

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the influence of soft skills on the quality of service of the Total Fit Gym – Piura 2023. An applied, quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational methodology was used. The population was finite with a total of 299 clients, taking a sample of 166 clients. Regarding the data collection tool, the questionnaire was applied. The results revealed that for Soft Skills there was a result of 0.898, being classified as very good; On the other hand, Service Quality had a result of 0.869, qualifying it as very good. Likewise, the correlation coefficient was observed between the variables soft skills and service quality, which details that there is a moderate positive correlation, where ($R_h = .936$ $p = .001$) it is observed that H1 is accepted, that is, that soft skills significantly influence the quality of service of the Total Fit Gym – Piura 2023.

Keywords: Soft skills, quality of service, collaborators, social skills, coaching.

I. INTRODUCCIÓN

Ante un entorno en constante cambio, las organizaciones continúan firmes en busca de talento humano con habilidades para facilitar las relaciones sociales, aportando un valor agregado a su desempeño y mejorando la calidad ofrecida.

A nivel internacional, Gonzales et al. (2020) indicaron que, "el 75 % de los logros obtenidos en un trabajo a largo plazo es producto de " Soft Skills ", sólo el 25% proviene de habilidades duras". Sin embargo, el éxito no solo depende de las habilidades; por ello, Coronel et al. (2019) comentaron que, la inexistencia de una relación directa con el cliente, da como resultado un fallo en el cumplimiento de la calidad del servicio depende de los deseos de los consumidores. In Indonesia, Suhana et.al. (2022), They assure that it is essential to master social and versatile skills combined with technical skills, since they cannot rely solely on higher education qualifications, but rather they must have good adaptability and flexibility to enter the labor market and be competitive.

En México, Sánchez y Hernández (2022) indicaron que, para lograr conectar con las oportunidades de trabajo de alto valor, se debe tener en cuenta cuales son las destrezas y aptitudes con mayor demanda en las empresas. Las organizaciones están en la constante necesidad de llegar a los estándares de calidad, a través de la mejora de productos y servicios, creando así una ventaja competitiva en los nuevos mercados globalizados (Cervantes et al., 2018). Por ello, las empresas necesitan elevar sus índices de eficiencia y competitividad para conseguir la preferencia de los clientes; logrando esta ventaja única ante sus competidores y aportando una mejoría en la calidad de servicio (Silva et al. 2021).

A nivel nacional, Miani (2022) señaló que, el perfil de los jóvenes líderes peruanos muestra que son profesionales que valoran el éxito en su vida personal por encima de su vida profesional y optan por formar equipos que se destacan por sus habilidades blandas. Para poder dedicarse plenamente al trabajo y vivir una vida plena, ya no basta con desarrollar habilidades cognitivas durante la educación; si no, que el desarrollar un conjunto de habilidades es igualmente importante

(Yamada, 2016). Sin embargo, Moreno (2019) mencionó que, estar a la delantera con el cambio tecnológico, brinda resultados óptimos para una organización y poder llegar a los consumidores, mejorando la calidad de servicio y construcción de la imagen. Castro (2023) afirma que, un líder es más que simplemente lograr que la gente haga lo que él quiere; significa motivar y ayudar a los demás a alcanzar su máximo potencial, lo que requiere compromiso y ser un observador crítico. Asimismo, Gonzales (2022) indicó que, los trabajadores que se encontraban en relación constante con los clientes demandan muchas habilidades blandas para escuchar y ofrecer un servicio atento y útil. A su vez, las organizaciones exitosas deben permanecer con altos niveles de calidad a fin de mantener en vigencia el estatus de competitividad, para lo cual se necesita de la práctica constante y garantía de calidad, cumpliendo con los deseos y expectativas de los clientes (Bao *et al.* 2020).

A nivel local, la Rivera (2021) mencionó que, la comunicación asertiva y efectiva, la habilidad de trabajar en equipo, la flexibilidad, capacidad de escucha, entre otras, son las habilidades con mayor demanda en los que anuncian en la bolsa de trabajo de la UDEP. Por otro lado, en Piura Total Fitness Health Club es una empresa de Piura con 10 años de creación, perteneciente al rubro Fitness, dedicado al 100% a brindar e inculcar el deporte y salud en los piuranos. Sin embargo, se ha podido observar existe un déficit en cuanto a calidad de servicio por parte de los colaboradores al carecer de habilidades blandas que les facilite la relación con los clientes, para hacerlos sentir en confianza, además de brindarles la motivación necesaria para cumplir con sus rutinas de entrenamiento y, por tanto, sus objetivos. Si Total Fit no considera implementar estrategias de mejora respecto a su calidad de servicio, podría incluso provocar que los socios ya fidelizados prefieran ir con la competencia y como resultado final, desaparecer del mercado.

Según la problemática observada, el problema general: ¿Cómo influyen las Habilidades blandas en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023? Siendo los problemas específicos: (a) ¿Cómo influye la empatía en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023?; (b) ¿Cómo influye el Coaching en la

calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023?; (c) ¿Cómo influyen las aptitudes sociales en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023?

La justificación de la investigación, según indica Hinojosa (2017), es especificar porqué es apropiado estudiar un problema tanto teórico como práctico; y saber para quien o quienes es útil esta investigación. La investigación, ha sido justificada de manera teórica, puesto que se consideró explorar a profundidad sobre el tema para conceptualizar las variables en estudio, para que sea utilizada como fuente de información y dar a conocer la importancia de las *Soft Skills*. De manera práctica, de acuerdo a la información obtenida, se han brindado soluciones y recomendaciones; además de ser de gran utilidad, para que el gerente del gimnasio Total Fit, tenga una perspectiva del estado en el que se encuentra su empresa y pueda tomar decisiones adecuadas en cuanto a la realidad problemática que se presenta. De manera Social, es de interés el dar a conocer a las personas sobre la influencia e importancia de las *Soft Skills* en el lugar de trabajo, esto con el fin de contribuir en su crecimiento personal y profesional.

Objetivo general: Analizar la influencia de las habilidades blandas en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023. Siendo los objetivos específicos: (a) Determinar la influencia de la empatía en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023; (b) Demostrar que existe influencia del Coaching en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023, (c) Identificar la influencia de las aptitudes sociales en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Hipótesis general: Las habilidades blandas influyen significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023 y como Hipótesis específicas se obtuvo: (a) La empatía influye significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023, (b) El coaching influye significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023, (c) Las aptitudes influyen significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura.

II. MARCO TEÓRICO

La importancia de contar con habilidades, se ha tornado indispensable, puesto que brinda en los colaboradores mayor fluidez en la interacción con los clientes, una respuesta rápida en cuanto a resolución de conflictos; además de promover las relaciones personales, de tal manera que se fomente un ambiente laboral agradable dentro de la organización.

A nivel internacional, el autor Villalobos (2022) en su investigación: *Metodología de aprendizaje y su influencia en el desarrollo de las Soft skills, en los estudiantes de la escuela “Dr. Amable Rosero León”*. Su intención fue determinar cómo influye la metodología de Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) en el desarrollo de las Soft skills. Se aplicó el método cuantitativo, con diseño cuasi experimental con alcance correlacional. Se tomó una muestra de 3 docentes y 28 estudiantes de una población de 110 personas. La recolección de datos fue mediante dos cuestionarios basados en la escala de Likert, dirigido para los estudiantes y los docentes. Se concluyó con el coeficiente de alfa de Cronbach de 0.983 que se rechaza H0 y se acepta la H1. Es decir, que la “La metodología de Aprendizaje influye en el desarrollo de las Habilidades Blandas.

De acuerdo con los autores Jiménez y Mamani (2018) en su estudio: *Calidad Del Servicio En Cajas De Los Bancos Múltiples De La Ciudad De La Paz*. Tuvo como intención fue determinar el grado de satisfacción de las expectativas y las percepciones de los usuarios. La metodología fue correlacional con enfoque cuantitativo. Se aplicó el cuestionario para obtener información, se tomó una muestra de 384 usuarios de una población de 532.850. Se concluyó que la confiabilidad representó una brecha de -1,55 lo que indica que las percepciones de los usuarios bancarios en relación a la calidad de servicio no llegan a sus expectativas en todas y cada una de las dimensiones analizadas.

Rivera (2019) en su investigación: *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la Compañía Greenandes Ecuador*. Su finalidad es estudiar la calidad y la satisfacción del consumidor. Se aplicaron métodos descriptivos, cuantitativos y

deductivos. Se utilizó muestreo probabilístico para obtener una población de 366 con una muestra de 180 usuarios a los que se les aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se llegó a la conclusión que el valor p (sig. = .000) fue menor a N.S 0.05, se aceptó la hipótesis de que la calidad del servicio afecta la satisfacción del cliente exportador. La prueba de hipótesis del coeficiente de Spearman arrojó un 0,0457, lo indicando que existe una relación positiva moderada entre las dos variables.

Según Granda (2018) en su estudio: *Soft Skills Utilizadas En El Servicio Al Cliente Como Ventaja Competitiva De Las Compañías Del Sector De Comercialización De Electrodomésticos*. Su propósito fue explicar la aplicación de las soft skills en la atención al cliente como generador de ventaja competitiva. Metodológicamente ofrece un nivel correlacional con métodos mixtos y un diseño no experimental. Contó con una población infinita, de la cual se obtuvo una muestra de 43 empresas, se aplicó el cuestionario como instrumento de recopilación de datos, haciendo uso del muestro aleatorio. Se concluyó que la confiabilidad representó una brecha de 3,1 lo que indica que cuando las empresas comercializadoras utilizan habilidades sociales como la empatía en el servicio al cliente, pueden crear un grado alto de diferenciación en la percepción del consumidor.

Hidalgo (2019) en su investigación: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector financiero en el estado de Ambato*. La intención es evaluar la calidad del servicio en el sector financiero del estado Ambato y medir la satisfacción del cliente. Se utilizó un diseño no experimental cuantitativo, transversal y correlacional, para sugerir niveles de interpretación. Haciendo uso del muestreo aleatorio, se aplicó el cuestionario para la recopilación de datos a una muestra de 270 de una población de 450 clientes. Comparando expectativas y percepciones se concluyó que la diferencia de representación es del 4,07%, lo que indica satisfacción del cliente.

Mamani (2021) con su estudio: *Mejoramiento De La Calidad De Servicio Delivery Para Generar Lealtad En El Consumidor en La Empresa Copabol S.A.*

Gestión 2021. Su intención fue Diseñar un plan de mejoramiento de la calidad del servicio por delivery para generar lealtad en el consumidor. Contó con el enfoque cuantitativo, método inductivo deductivo con análisis y síntesis, además de tener un alcance correlacional. Se aplicó la técnica de la encuesta a una muestra de 384 personas. Se concluyó que las dimensiones con mayores falencias son fiabilidad con una brecha de (-1,83) lo que significa que existe carencia en la solución de problemas y también existen fallas en la dimensión elementos tangibles con una brecha de (1,63), señalando inconformidad con el material en el que se envía los pedidos, falta de compromiso con los envíos.

A nivel nacional, el autor Tinco (2022) en su estudio: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de empresas de Lidia Gas Distribución 2019-2020*. El objetivo fue descubrir el vínculo de la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Este enfoque es cuantitativo y utiliza un diseño no experimental y correlacional. Como instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario a una muestra de 114 de una población de 160 clientes, con ayuda del muestreo aleatorio. Se concluye que el chi-cuadrado calculado es 958.020; Existe evidencia estadística de que existe una correlación entre las dos variables de las distribuidoras de gas.

Según el autor Brenis (2021) en su investigación: *Soft Skills Y La Calidad Del Servicio de Los Trabajadores Del INABIF – Chiclayo*. Su intención fue evaluar el vínculo que existe entre las *Soft Skills* con la calidad del servicio en los colaboradores. Presenta un diseño no experimental: Descriptiva correlacional. Como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta a una población y muestra de 45 colaboradores con la ayuda del muestreo aleatorio. El resultado del coeficiente de correlación fue de 0.613 entre las variables; dejando en evidencia una correlación positiva moderada entre las variables.

Por otro lado, Chinchay (2020) en su estudio: *La Calidad Del Servicio Y Su vínculo Con Las Soft Skills De los colaboradores De La Compañía Detecin S.A.C - Lima 2020*. Su intención determinar la relación entre la calidad del servicio y las habilidades blandas en los vendedores. Se utilizó un diseño transversal no

experimental, cuantitativo y correlacional. Se aplicó el cuestionario como instrumento de recopilación de datos a una muestra de 109 con una población de 149 participantes. Se muestra en los resultados que el coeficiente es de 0,841, lo que se relaciona positivamente con las Soft Skills, ya que un aumento en una variable conlleva un aumento en el desempeño de la otra variable. Esto confirma la dependencia entre las variables estudiadas.

El autor Chávez (2020) su estudio: *Calidad Del Servicio Y Satisfacción Del Consumidor En La Compañía Alepharma S.A.C., Trujillo 2020*. El propósito de su estudio fue determinar el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Utilizó un enfoque cuantitativo, un diseño transversal no experimental. Se aplicó la ficha de encuesta como instrumento para la recolección a una muestra de 150 para una población de 250 clientes que consumen productos farmacéuticos. Se mostró en los resultados que la calidad del servicio es buena, así como la satisfacción del cliente Por otro lado, en el análisis de correlación, el coeficiente de cada factor es 0.416 y $sg = 0.000$, lo que demuestra la existencia de una correlación significativa entre las variables.

Para Vásquez (2023) en su estudio: *Soft Skills y desempeño laboral de los administrativos de la institución pública militar Colegio Militar Pedro Ruíz Gallo Piura, 2022*. El objetivo es identificar similitudes entre las habilidades sociales y el desempeño laboral. Se realizaron estudios cuantitativos a un nivel apropiado utilizando diseños no experimentales y transversales. La población y muestra fue un total 58 participantes, por ello el estudio fue de tipo censal aplicando el cuestionario como instrumento de recolección. Se empleó el alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad y los resultados fueron 0,973 para el cuestionario de *Soft Skills* y 0,955 para el cuestionario de desempeño laboral. Se llegó a la conclusión que existe una relación positiva y altamente significativa entre las habilidades y el desempeño laboral.

A nivel local, Olivares (2022) en su investigación: *Caracterización De Las Soft Skills En Contratistas Generales Peruvian Master S.A Sechura, 2022*. Su objetivo Determinar la captación sobre lo que caracteriza a las Soft Skills en Contratistas

Generales Peruvian Master S.A, desde la perspectiva de los colaboradores. Se realizaron estudios cuantitativos a un nivel apropiado utilizando diseños no experimentales y transversales. Aplicando como técnica e instrumento de recolección de datos encuesta/cuestionario a una población-muestra de 33 trabajadores. Como resultado se percibe que existe un nivel de bajas *Soft Skills* (27.3%). Se obtuvo como conclusión que casi el 50% de los encuestados tienen deficiencias en habilidades sociales al relacionarse con los clientes, por lo que se debería aplicar capacitaciones guiadas a reforzar las formas de construir buenas relaciones.

En Sullana, la autora Silva (2021) en su estudio: *Gestión De Calidad Y Servicio Al usuario En Los Gimnasios Del Distrito De Sullana Año 2019*. Su propósito fue caracterizar la gestión de calidad y servicio al cliente de los centros fitness urbanos. Presenta diseños transversales de nivel Correlacional, de tipo cuantitativo y no experimental. Se aplicó como técnica/ instrumento a la encuesta/cuestionario para una población-muestra de 10 gerentes de los gimnasios de este distrito. Se concluyó que el 80% de gerentes que cuenta con una persona capacitada para controlar los servicios que brinda, da como resultado que los clientes se sientan satisfechos. Lo primordial es brindar un trato de calidad, adecuado y personalizado te permite conectar con tus clientes y hacerlos sentir cuidados y valorados, mejorando así el servicio que brindas.

Se presentan a continuación las teorías que se relacionan con las variables de estudio de la investigación.

Para explicar la variable de habilidades blandas, (Challa, 2022, como se citó en Cadillo y Valentín, 2019) señala que, son indispensables para poder realizar un trabajo de manera eficaz. Cuando el ser humano consiga optimizar sus aptitudes generales, reflejará mejoras competitivas, teniendo en cuenta su entorno general.

La primera dimensión es la empatía, que según Balart (2013) permite comprender las necesidades, sentimientos y problemas que existen en su entorno,

de tal forma que, permite ponerse en su lugar y responder de manera correcta ante sus reacciones emocionales.

El primer indicador de la primera dimensión, orientación al servicio, Lescano (2014) indica que, es una filosofía donde el clima y cultura están conectados dentro de la realidad humana de la empresa, con la finalidad de conseguir un enfoque estable en el cliente y ofrecer un servicio con valor agregado sostenido. El segundo indicador, comunicación asertiva, Presley (2022) comenta que, esta habilidad puede adquirirse y desarrollarse; significa la capacidad de poder comunicarse de manera respetuosa con los demás. El tercer indicador la tolerancia, Mosquera (2018) comenta que, respetar a quienes son diferentes a nosotros o piensan diferente, tratarlos como iguales y saber escuchar, ayudar y empatizar.

La segunda dimensión es el coaching, según López y Gómez (2016) indica que, se trata de entrenar a una persona o un grupo de personas para lograr una meta o desarrollar una habilidad específica. El primer indicador de la segunda dimensión el logro de objetivos, para Celis (2023) indica que, existen empresas o personas que por medio del logro de objetivos llegan fácilmente a la cima; este camino genera la autorrealización. El segundo indicador la confianza, según el autor Prado (2021), contiene elementos como la seguridad, autenticidad, fe en sí mismo, y es el resultado de la confiabilidad que se deriva del carácter y las habilidades de una persona u organización. El tercer indicador desarrollo personal, para Peiró (2021), es un proceso de descubrimiento para la persona, donde toma la decisión de generar cambios en aspectos de su vida, mejorando sus capacidades y talentos; además de sentirse realizada y plena.

La tercera dimensión aptitudes sociales, Vía y Santos (2022) indican que, las aptitudes sociales establecen la forma cómo nos relacionamos con los demás.

El primer indicador de la tercera dimensión, presentación al público, el autor Pérez (2021) indica que, permite el poder influir en las decisiones de los demás, para ello, es necesario dominar la oratoria, y sobre todo creer en lo que se dice para poder transmitirlo con la intensidad necesaria al público. El segundo indicador

capacidad de escucha, García (2015) comenta que, es escuchar de manera activa y con plena conciencia; no es solo oír a la otra persona, sino asegurarnos de comprender lo que dice la otra persona con intención de comunicar. El tercer indicador la motivación, para los autores Llanga et al. (2019) consideran que, es el motor que poseen todas las personas, el cual contribuye a poder realizar ciertas acciones con la finalidad de alcanzar una meta.

Por otro lado, la variable Calidad de servicio, Izquierdo (2021) indica que, esta variable se basa en el pensamiento del consumidor de servicios, centrándose en entender las necesidades del cliente y priorizar las preferencias del consumidor.

La primera dimensión elementos tangibles, Bulnes (2020) expresa que, son elementos físicos que acompañan al servicio o son necesarios para la prestación. El primer indicador de la primera dimensión, apariencia moderna de equipos, Factory Coaching (2019) señala que, permite que el usuario cree una idea de lo que le espera, generando un impacto ya sea positivo o negativo. El segundo indicador instalaciones atractivas, Martínez (2020) considera que, desempeñan un papel importante, pues aportan en el proceso y capacidad productiva, pues resultaran más atractivas para el potencial cliente y generará la impresión deseada. El tercer indicador imagen de colaboradores, Echegaray (2021) menciona que, es vista como una estrategia de marketing, puesto que genera credibilidad, fideliza la cartera de clientes y te diferencia de los competidores.

La segunda dimensión capacidad de respuesta, para Varón (2020) señala que, es la interacción efectiva por parte de la entidad para brindar servicios rápidos y de calidad a los clientes.

El primer indicador de la segunda dimensión rapidez de los colaboradores, para Díaz et.al(2021) señala que, cada cliente quiere ser atendido lo más rápido posible y los clientes satisfechos son clave para la lealtad del cliente. productos y servicios ofrecidos por la empresa. El segundo indicador disposición a ayudar, según la RAE (2023) indica que, es estar apto y listo para un fin. Los colaboradores tienen el deber de estar listos para ayudar a los clientes en cualquier momento, con la finalidad de

ofrecer el mejor servicio. El tercer indicador profesionalismo, según Colombo (2020) expresa que, no lo garantiza un título académico, si no los valores de responsabilidad y compromiso puestos en el proceso y resultados de sus labores dentro de una organización.

La tercera dimensión confiabilidad, para Sánchez (2021) menciona que, se encuentra vinculado con el termino confianza, que en el rubro empresarial es de gran importancia pues es señal de garantía de calidad en el tiempo.

El primer indicador de la tercera dimensión, solución de problemas, Laoyan (2022) expresa que, es saber identificar la raíz del problema y dar solución de manera eficaz. El segundo indicador cumplimiento de compromisos, es respaldado por una promesa o palabra. Es vital que las empresas no ignoren este enfoque si realmente quieren lograr y fortalecer la fidelidad de sus clientes (Da silva, 2020). El tercer indicador eficiencia, el autor Reyes (2022) considera que, se mide periódicamente para realizar un seguimiento del crecimiento interno de la organización en cuanto a términos de productividad, calidad, mejoras en los resultados.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es de tipo aplicada. Para Supo (2020), se encarga de estudiar los procesos, resultados y consecuencias de la población de estudio con el fin de lograr mejoras en alguna condición o aspecto de la misma.

Presenta un enfoque cuantitativo, pues contiene fenómenos que son posibles de medir, empleando métodos estadísticos para estudiar los datos recolectados, su objetivo es detallar, predecir y controlar la raíz de su creación y realizar conclusiones. El uso de la medición en la recopilación de resultados y su procesamiento, análisis e interpretación a través un enfoque hipotético-deductivo (Sánchez, 2019).

Cuenta con un nivel de investigación correlacional – causal, pues examina la relación entre variables. Su intención es comprender el impacto positivo o negativo de cambios repentinos en variables independientes que pueden tener en un producto o servicio (Velásquez, 2023).

Además, cuenta con un diseño de investigación transversal no experimental; este diseño no manipula variables ni asigna aleatoriamente a los participantes a grupos de tratamiento y control. En su lugar, observa y recopilan datos sobre variables en el entorno natural. También conocida como observación, se basa en la observación y registro sistemático de eventos, comportamientos o fenómenos que ocurren en el medio natural sin intervenir ni manipular variables (Baena, 2017).

3.2 Variables y operacionalización

Las variables que han sido trabajadas en el estudio, son las siguientes:

Variable Independiente: Habilidades blandas

Definición conceptual

(Challa, 2022, como se citó en Cadillo y Valentín, 2019) señala que, son indispensables para poder realizar un trabajo de manera eficaz. Cuando el ser humano consiga optimizar sus aptitudes generales, reflejará mejoras competitivas, teniendo en cuenta su entorno general. De igual manera, en lo social y laboral, ya que es necesario que el ser humano sea hábil al expresar emociones, opiniones e ideas.

Definición operacional

Para analizar y calcular la variable independiente habilidades blandas se ha utilizado 3 dimensiones: Empatía, Coaching y Aptitudes sociales; de las cuales se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará el cuestionario, constituido por 18 preguntas y se les aplicará a los 166 clientes del gimnasio Total Fit.

Indicadores:

Se presentan 9 indicadores con sus respectivas dimensiones:

Para la dimensión Empatía, con sus respectivos indicadores: Orientación al servicio, tolerancia y comunicación asertiva.

Para la dimensión Coaching, con sus respectivos indicadores: Logro de objetivos, confianza y desarrollo personal.

Para la dimensión Aptitudes sociales, con sus indicadores respectivos: presentación al público, capacidad de escucha y motivación

Escala de medición

Escala Ordinal.

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Definición conceptual

Según Izquierdo (2021), la calidad de servicio se basa en el pensamiento del consumidor de servicios, centrándose en entender las necesidades del cliente y priorizar las preferencias del consumidor para un servicio específico.

Definición operacional

Para analizar la variable Calidad de servicio se ha utilizado 3 dimensiones: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta y confiabilidad; donde se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará una encuesta el cual está constituido por 18 preguntas y se les aplicará a los 166 clientes del gimnasio Total Fit.

Dimensiones

Se presentan 9 indicadores con sus respectivas dimensiones:

Para la dimensión Elementos tangibles, con sus respectivos indicadores: apariencia moderna de equipos, instalaciones atractivas, imagen de los colaboradores.

Para la dimensión Capacidad de respuesta, con sus respectivos indicadores: rapidez de los colaboradores, disposición a ayudar y Profesionalismo.

Para la dimensión confiabilidad, con sus respectivos indicadores: Solución de problemas, cumplimiento de compromisos y eficiencia.

Escala de medición

Escala Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Para el autor Ventura (2017), es una colección de elementos que contienen características específicas para ser investigadas, de tal manera que nos pueda otorgar información precisa sobre alguna situación o fenómeno.

Es por ello que en el estudio Habilidades blandas y su influencia en la calidad de servicio en el Gimnasio Total Fit 2023, se determinó que la población será de 290 clientes.

Criterios de inclusión: Se incluye a una población de 290 clientes del gimnasio Total Fit y que asistan de manera regular.

Criterios de exclusión: Se excluye a los clientes menores de 18 años y no sean clientes regulares del gimnasio Total Fit

3.3.2. Muestra

Es una parte representativa de la población, existen diferentes tipos de muestra, los cuales al seleccionar van a determinar la calidad y el grado representatividad de la población para el estudio (Rojas, 2017). Por ende, al tener una población conocida, se ha tomado una muestra de 166 clientes.

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

$$\frac{290 * 1.96^2 * 0.5}{0.05^2 * (290 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 165.5 = 166 \text{ clientes.}$$

Dónde:

N: 300 p: 0.5 / q:0.5

z: 95% =1.96

e: 0.05

3.3.3. Muestreo

El Muestreo aplicado fue intencional. Arias (2016) indica que, los individuos son seleccionados con base en criterios predeterminados o juicios del investigador.

3.3.4. Unidad de análisis

Conformada por los clientes del Gimnasio Total Fit, Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta:

Arista (2020), hace referencia a que es una secuencia de acciones realizadas por un investigador, con el fin de reunir información para lograr sus objetivos y aumentar el contraste de la hipótesis de la investigación. Para hacer esto, se necesita una fuente de datos: Método de recogida de datos y plan de análisis.

Instrumento: Cuestionario

Para el autor García (2020), es una técnica de evaluación que permite recabar información sobre un grupo de sujetos; la forma en la que se realiza es de manera impersonal y poco profunda, además se da de forma activa y asequible. Por ello, se aplicará la encuesta para la obtención de datos en los clientes del gimnasio Total Fit en un promedio de tiempo de 10 minutos, apoyado de la escala de Likert, convirtiéndolo en un estudio ordinal. Los valores a tomar en cuenta son:

5= "Totalmente de acuerdo"

4= "De acuerdo"

3= "Indeciso"

2= "En desacuerdo"

1=" Totalmente en desacuerdo"

Validez del constructo

Martines et al. (2019) comenta que, incluir la validez de contenido es significativo, pero para que el instrumento llegue a una condición óptima se necesita del análisis de validez de constructo.

Tabla 1.

Validez por juicio de expertos.

Apellidos y nombres	Resultado	Experiencia	Grado
Adrián Colomer Winter	4	Más de 5 años	Maestría
Mercedes Palacios Briceño	4	Más de 5 años	Doctorado
Juan Gonzales Vera	4	Más de 5 años	Maestría

Confiabilidad

Reid (2013) indica que, la confiabilidad es una cualidad indispensable en todas las pruebas cuantitativas que se apliquen para llevar a cabo una evaluación.

Tabla 2.

Confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Habilidades Blandas	79.3%	Alto
Calidad de Servicio	87.6%	Alto

3.5. Procedimientos

En el gimnasio Total Fit-Piura, para el respectivo en cuestión se utilizó el cuestionario como instrumento, aplicado a los clientes en una fecha determinada y se brindó el tiempo adecuado para que puedan responder con total comodidad y lo más sincera posible, para obtener información y resultados con la mayor veracidad posible.

El primer paso para la aplicación del instrumento fue solicitar la autorización al gerente del gimnasio Total Fit, de tal manera, que nos permita en su momento poder hacer público el nombre y la información de la empresa en estudio. En la encuesta se consideraron preguntas con respecto a las dos variables: Soft Skills y calidad de servicio, a través del uso de las dimensiones e indicadores. Para la validez del cuestionario, este fue sometido a un juicio, en el cual 3 expertos estuvieron a cargo de su evaluación, con la finalidad de que las preguntas cuenten con el nivel de claridad, coherencia y relevancia requerida.

Por último, se da paso al proceso estadístico con la ayuda del software SPSS v.28 que brindará el porcentaje de confiabilidad del instrumento, el cual será evaluado por el estadístico asignado.

3.6 Método de análisis de datos:

Para el análisis de datos en el gimnasio Total Fit, la técnica aplicada a los clientes fue la encuesta, con el apoyo del cuestionario como instrumento, donde la información recolectada fue procesada en el software SPSS v.26, este nos arrojó resultados estadísticos precisos y relevantes para su posterior interpretación.

Finalizada la recopilación de datos, con ayuda del programa Excel 2019 se elaboraron tablas para poder ordenar y estructurar la información recopilada. Posteriormente, se trasladaron los datos al software SPSS v.26 donde nos

arrojó en nivel de confiabilidad del cuestionario, el cual también facilitó el cálculo del Alfa de Cronbach necesario en el estudio pues aporta el poder hallar el vínculo entre las variables.

3.7 Aspectos éticos:

Es importante que los investigadores demuestren sus más altos principios éticos al realizar ciertos tipos de investigación. La ética de la investigación es una forma de ética aplicada o práctica, lo que significa que no sólo intenta resolver problemas generales que surgen en el curso de la investigación, sino que también intenta resolver problemas específicos (Salazar et al., 2018).

En el estudio se puede decir que predominó la confiabilidad y transparencia de la información recopilada por los participantes del estudio, ya que se consideró importante en la recopilación de la información obtenida para ser utilizada con fines académicos, por lo que prevalecieron los valores, tanto a nivel profesional como personal.

Se consideró el Código de Ética en Investigación de la UCV. Donde prevalecieron principios éticos: perseguir el bien: evitando cualquier riesgo o daño a las personas que se tomen en cuenta en la investigación, así como el procurar la protección del medio ambiente. La equidad y responsabilidad: Al ser tratados a todos con igualdad y respetando los requisitos éticos, legales y de seguridad (Resolución de Consejo Universitario UCV, 2023).

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación de cuestionario

Para realizar el presente informe se recopilaron los resultados de las variables habilidades blandas y calidad de servicio los cuales permitirán evaluar la realidad problemática del gimnasio Total Fit y poder brindar las recomendaciones adecuadas, estos resultados han sido expuestos a través de tablas analíticas de los objetivos e hipótesis de investigación, a continuación, se presentan:

4.1.1. Objetivo específico 1: Determinar la influencia de la empatía en la calidad de servicio del a Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Tabla 3.

Resultados descriptivos de la dimensión empatía en el gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Empatía	Escala de alternativas											
	Totalmente desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(Σ)						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- Los instructores muestran alta predisposición a ayudar en los entrenamientos.	1	0,6	0	0,0	11	6,6	59	35,5	95	57,2	166	100 %
2.- El área de recepción se encuentra interesado en ayudar y resolver consultas de los clientes.	1	0,6	0	0,0	11	6,6	59	35,5	95	57,2	166	100 %
3.- Los colaboradores muestran un alto grado de tolerancia ante situaciones tensas.	1	0,6	0	0,0	14	8,4	65	39,2	86	51,8	166	100 %
4.- El área de recepción brinda el apoyo necesario ante estas situaciones tensas.	1	0,6	0	0,0	13	7,8	69	41,6	83	50,0	166	100 %
5.- La comunicación por parte de los colaboradores es fluida y precisa.	1	0,6	0	0,0	17	10,2	71	42,8	77	46,4	166	100 %

6.- El tono de voz que utilizan los colaboradores al comunicarse, es el adecuado.	1	0,6%	0	0,0	12	7,2	66	39,8	87	52,4	166	100 %
---	---	------	---	-----	----	-----	----	------	----	------	-----	-------

Se observó que de 166 clientes: 95 con 57.2% refieren que están totalmente de acuerdo que los instructores muestran alta predisposición a ayudar en los entrenamientos y atender sus requerimientos, 95 con un 57.2% mencionan que están totalmente de acuerdo que el área de recepción se encuentra realmente interesado en ayudar y resolver dudas o consultas de los clientes, 86 con un 51.8% mencionan que están totalmente de acuerdo que los colaboradores muestran un alto grado de tolerancia ante situaciones tensas, 83 con un 50% refieren que están totalmente de acuerdo que el área de recepción brinda el apoyo necesario o se involucra ante estas situaciones tensas que se presenten, 77 con un 46.4% refieren que están totalmente de acuerdo que la comunicación por parte de los colaboradores es fluida y precisa, y por último el 87 con un 52.4% refieren que están totalmente de acuerdo que, El tono de voz que utilizan los colaboradores al comunicarse, es el adecuado.

Hipótesis específica 1: La empatía influye significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Tabla 4.

Correlación entre empatía y calidad de servicio.

Correlación de Spearman			
		D1V1= Empatía	V2= CALIDAD DE SERVICIO
D1V1= Empatía	Correlación de Spearman	1,000	,503**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	166	166
V2= CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Spearman	,503**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	166	166

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

Nota. Prueba de correlación de Spearman.

Se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,503, correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1,

quiere decir que la empatía influye significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Tabla 5
Influencia de la dimensión empatía.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,809 ^a	,654	,651	4,267

Nota. Prueba de regresión lineal

En relación a la tabla 11, la dimensión empatía influye en la calidad de servicio Gimnasio Total Fit – Piura en un 65%.

4.1.2. Objetivo específico 2: Demostrar que existe la influencia del Coaching en la calidad de a servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Tabla 6

Resultados descriptivos de la dimensión coaching en el gimnasio Total Fit – Piura 2023

Coaching	Escala de alternativas											
	Totalmente desacuerdo		En Desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7.- Los instructores se preocupan e incitan a los clientes a lograr sus metas propuestas.	1	0,6	0	0,0	14	8,4	65	39,2 %	86	51,8	16	100 %
8.- El gimnasio muestra interés, brinda herramientas y da facilidades que le permiten lograr sus objetivos.	1	0,6	0	0,0	14	8,4	61	36,7	90	54,2	16	100 %
9.- Los instructores transmiten la confianza y seguridad que necesita para realizar efectivamente sus entrenamientos.	1	0,6	0	0,0	12	7,2	59	35,5	94	56,6	16	100 %

10.- El gimnasio le brinda la confianza necesaria para seguir siendo un cliente frecuente.	1	0,6	0	0,0	16	9,6	68	41,0	81	48,8	16	100
											6	%
11.- El ambiente que brinda el gimnasio, contribuye a tu desarrollo personal.	1	0,6	0	0,0	12	7,2	59	35,5	94	56,6	16	100
				%							6	%
12.- La orientación que brindan los instructores aporta de manera positiva en su vida personal.	1	0,6	0	0,0	11	6,6	59	35,5	95	57,2	16	100
						%					6	%

Se observó que de 166 clientes: 86 con un 51.8% están totalmente de acuerdo que los instructores se preocupan e incitan a los clientes a lograr sus metas propuestas, 90 con un 54.2% mencionan que están totalmente de acuerdo que el gimnasio muestra interés, brinda herramientas y da facilidades que le permiten lograr sus objetivos, 94 con un 56.6% mencionan que están totalmente de acuerdo que los instructores transmiten la confianza y seguridad que necesita para realizar efectivamente sus entrenamientos, 81 con un 48.8% refieren que están totalmente de acuerdo que el gimnasio le brinda la confianza necesaria para seguir siendo un cliente frecuente, 94 con un 56.6% refieren que están totalmente de acuerdo que el ambiente que brinda el gimnasio, contribuye a tu desarrollo personal, y por último el 95 con un 57.2% refieren que están totalmente de acuerdo que, la orientación que brindan los instructores aporta de manera positiva en su vida personal.

Hipótesis específica 2: El coaching influye significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Tabla7.

Correlación entre Coaching y calidad de servicio.

Correlación de Spearman				
			D2V1= Coaching	V2= CALIDAD DE SERVICIO
D2V1= Coaching	Coefficiente de correlación	de	1,000	,364**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		166	166
V2= CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	de	,364**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		166	166

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

Nota. Prueba de correlación de Spearman.

Se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,364, es una correlación positiva baja, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) lo que se observa que se acepta la H1, quiere decir que existe el coaching influye significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Tabla 8

Influencia de la dimensión coaching.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,809 ^a	,754	,651	4,267

Nota. Prueba de regresión lineal

En relación a la tabla 8, la dimensión coaching influye en la calidad de servicio Gimnasio Total Fit – Piura en un 76%.

4.1.3. Objetivo específico 3: Identificar la influencia de las aptitudes sociales en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Tabla 9.

Resultados descriptivos de la dimensión aptitudes sociales en el Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Aptitudes sociales		Escala de alternativas											
		Totalmente desacuerdo		En Desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13.-	Es indispensable el dominio de palabra en la atención al cliente.	1	0,6	0	0,0%	0	0,0	14	8,4	64	38,6	166	100%
14.-	Los colaboradores se expresan con fluidez frente a los socios del gimnasio.	1	0,6	0	0,0	0	0,0	16	9,6	66	39,8	166	100%
15.-	Los colaboradores comprenden de manera efectiva lo que los clientes expresan.	1	0,6	0	0,0	0	0,0	12	7,2	58	34,9	166	100%
16.-	El área de recepción cuenta con la capacidad de escucha para poder resolver dudas o situaciones de los clientes.	1	0,6	0	0,0	0	0,0	12	7,2	69	41,6	166	100%
17.-	La motivación por parte de los instructores es importante para concluir su rutina de manera exitosa.	1	0,6	0	0,0	0	0,0	13	7,8	66	39,8	166	100%
18.-	Al momento de su ingreso al gimnasio, el carisma o una buena actitud por parte del área de recepción, brinda incentivo o motivación.	1	0,6	0	0,0	0	0,0	19	11,4	72	43,4	166	100%

Se observó que de 166 clientes: 64 con un 38.6% refieren que están totalmente de acuerdo que es indispensable el dominio de palabra en la atención al cliente, 66 con un 39.8% mencionan que están totalmente de acuerdo que los colaboradores se expresan con fluidez frente a los socios del gimnasio, 58 con un 34.9% mencionan que están totalmente de acuerdo que los colaboradores comprenden de manera efectiva lo que los clientes expresan, 69 con un 41.6% refieren que están totalmente de acuerdo que el área de recepción cuenta con la capacidad de escucha para poder resolver dudas o situaciones de los clientes, 66 con un 39.8% refieren que están totalmente de acuerdo que la motivación por parte de los instructores es importante para concluir su rutina de manera exitosa, y por último el 72 con un 43.4% refieren que están totalmente de acuerdo que al momento de su ingreso al gimnasio, el carisma o una buena actitud por parte del área de recepción, brinda el incentivo o motivación para iniciar con su entrenamiento.

Hipótesis específica 3: Las aptitudes influyen significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Tabla 10.

Correlación entre aptitudes sociales y calidad de servicio.

Correlación de Spearman			
		D3V1= Aptitudes sociales	V2= CALIDAD DE SERVICIO
D3V1= Aptitudes sociales	Correlación de Spearman	1,000	,469**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	166	166
V2= CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Spearman	,469**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	166	166

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

Nota. Correlación de Spearman.

Se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,469, correlación positiva moderada, donde ($p=0.000 \leq 0.05$) aceptando la H1, quiere decir que las aptitudes influyen significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Tabla 11*Influencia de las aptitudes sociales.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,809 ^a	,754	,651	4,267

Nota. Prueba de regresión lineal

En relación a la tabla 11, la dimensión las aptitudes sociales influyen en la calidad de servicio Gimnasio Total Fit – Piura en un 75%.

4.1.4. Objetivo general: Analizar la influencia de las habilidades blandas en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Tabla 12*Correlación entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio.*

	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	Habilidades blandas 1,000	Calidad de servicio ,936**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	166	166
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,936**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	166	166

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

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado

Se observó el coeficiente de correlación de spearman entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio, donde se detalla que existe una correlación positiva moderada, donde (Rh= ,936 p= ,001) se observa que se acepta la hipótesis alterna, y se rechaza la nula, al tener como resultado un nivel de significancia de 1.000, el cual es < 0.05, es decir, que las habilidades blandas influyen significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al primer objetivo específico, determinar la influencia de la empatía en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit. Según Balart (2013), permite comprender las necesidades, sentimientos y problemas que existen en su entorno, de tal forma que, permite ponerse en su lugar y responder de manera correcta ante sus reacciones emocionales.

Coronel et al. (2019) comentaron que, la inexistencia de una relación directa con el cliente, da como resultado un fallo en el cumplimiento de la calidad del servicio depende de los deseos de los consumidores. Asimismo, Gonzales (2022) indicó que, los trabajadores que se encontraban en relación constante con los clientes demandan muchas habilidades blandas para escuchar y ofrecer un servicio atento y útil.

En contraste a las bases teóricas, los resultados arrojaron que un 57.2% refieren que están totalmente de acuerdo que los instructores muestran alta predisposición a ayudar en los entrenamientos y atender sus requerimientos y que el 57.2% mencionan que están totalmente de acuerdo que el área de recepción se encuentra realmente interesado en ayudar y resolver dudas o consultas de los clientes. Ante estos resultados positivos y de acuerdo con el autor, la inexistencia de una relación directa y buena con los usuarios, genera un quiebre en la calidad del servicio; en los resultados, los clientes consideran que la empatía es importante en el servicio, además de generar relaciones entre colaborador- cliente. Por otro lado, el coeficiente de Spearman es ,503, y sig. ($p=0.000 \leq 0.05$) aceptando la H1(H. alterna), por lo que, la empatía influye significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit. La dimensión empatía influye en la calidad de servicio Gimnasio Total Fit – Piura en un 65%.

En el segundo objetivo específico, demostrar que existe influencia del Coaching en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit. Según López y Gómez (2016) indica que, se trata de entrenar a una persona o un grupo de personas para lograr una meta o desarrollar una habilidad específica.

Sánchez y Hernández (2022) indicaron que, para lograr conectar con las oportunidades de trabajo de alto valor, se debe tener en cuenta cuales son las destrezas y aptitudes con mayor demanda en las organizaciones. Asimismo, Silva et al. (2020) consideran que, empresas necesitan elevar sus índices de eficiencia y competitividad para conseguir la preferencia de los clientes; logrando una ventaja única ante sus competidores y aportando una mejoría en la calidad de servicio.

En contraste con las bases teóricas, los resultados evidenciaron que el 51.8% refieren que están totalmente de acuerdo que los instructores se preocupan e incitan a los clientes a lograr sus metas propuestas y el 57.2% refieren que están totalmente de acuerdo que, la orientación que brindan los instructores aporta de manera positiva en su vida personal. De acuerdo con los autores, actualmente los colaboradores deben estar a la vanguardia con las nuevas competencias que demanda el mercado laboral. En el rubro de los gimnasios, el coaching es una habilidad que se está empezando a requerir mucho en los instructores y como lo evidencian los resultados, los clientes le dan una valoración importante, generando un valor agregado importante en el servicio. Por otro lado, el coeficiente de Spearman es ,364 y sig ($p=0.000 \leq 0.05$) se observa que se acepta la H1 (H. alterna), por lo que, el coaching influye significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit. La dimensión coaching influye en la calidad de servicio Gimnasio Total Fit – Piura en un 76%.

En el tercer objetivo específico, identificar la influencia de las aptitudes sociales en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit. Según los autores Vía y Santos (2022) indican que, las aptitudes sociales establecen la forma cómo nos relacionamos con los demás.

Miani (2022) señaló que, el perfil de los jóvenes líderes peruanos muestra que son profesionales que valoran el éxito en su vida personal por encima de su vida profesional y optan por formar equipos que se destacan por sus habilidades blandas. La comunicación asertiva y efectiva, la habilidad de trabajar en equipo,

la flexibilidad, capacidad de escucha, entre otras, son las habilidades (soft-skills) con mayor demanda en los que anuncian en las bolsas de trabajo (Rivera, 2021).

En contraste con las bases teóricas, los resultados demuestran que el 34.9% están totalmente de acuerdo que los colaboradores comprenden de manera efectiva lo que los clientes expresan y un 41.6% refieren que están totalmente de acuerdo que el área de recepción cuenta con la capacidad de escucha para poder resolver dudas o situaciones de los clientes. De acuerdo con los autores y frente a los resultados positivos, se evidencia que las aptitudes sociales como la capacidad de escucha influyen positivamente en la calidad del servicio. Por otro lado, el coeficiente de Spearman fue de ,469 siendo una correlación positiva moderada, donde sig ($p=0.000 \leq 0.05$), se acepta la H1(H. alterna), quiere decir que las aptitudes influyen significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit. La dimensión las aptitudes sociales influyen en la calidad de servicio Gimnasio Total Fit – Piura en un 75%.

Por último, en el objetivo general, analizar la influencia de las habilidades blandas en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit. Las Soft Skills indispensables para poder realizar un trabajo de manera eficaz. Cuando el ser humano consiga optimizar sus aptitudes generales, reflejará mejoras competitivas, teniendo en cuenta su entorno general. De igual manera, en lo social y laboral, ya que es necesario que el ser humano sea hábil al expresar emociones, opiniones e ideas (Challa, 2022, como se citó en Cadillo & Valentín, 2019).

Gonzales et al. (2020) indicaron que, "el 75 % de los logros obtenidos en un trabajo a largo plazo es producto de " Soft Skills ", sólo el 25% proviene de habilidades duras". Castro (2023) afirma que, un líder es más que simplemente lograr que la gente haga lo que él quiere; significa motivar y ayudar a los demás a alcanzar su máximo potencial, lo que requiere compromiso y ser un observador crítico. En contraste con las bases teóricas, se observó el coeficiente de correlación entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio, donde se

detalla que existe una correlación positiva moderada, donde ($R_h = ,936$ $p = ,001$) se observa que se acepta la H1, es decir, que las habilidades blandas influyen significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.

V. CONCLUSIONES

1. En base al primer objetivo específico, con un $R_h = ,503$ donde se manifestó que tiene una correlación positiva moderada; por lo que existe una influencia significativa de la empatía en la calidad de servicio. Demostrando que los clientes consideran importante que los colaboradores cuenten con esta capacidad.
2. En base al segundo objetivo específico con un $R_h = ,364$ donde se manifestó una correlación positiva baja; por lo que el coaching influye significativamente en la calidad de servicio. Demostrando que los encuestados consideran que el coaching genera cambios en su vida cotidiana y mejora el logro de sus objetivos.
3. En base al tercer objetivo específico con un $R_h = ,469$ se obtuvo una correlación positiva moderada; por lo que, las aptitudes sociales influyen significativamente en la calidad de servicio. Demostrando que el tener la habilidad de expresarse, permite hablar de manera fluida y entendible entre colaborador- cliente.
4. En base al objetivo general, con un $R_h =$ de $,936$ se obtuvo una correlación positiva moderada. Se comprueba que la existencia de las habilidades blandas aporta un valor agregado en la calidad del servicio que es muy valorado por los clientes.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para el gerente del gimnasio Total Fit se considera conveniente dar la iniciativa sobre incitar a un ambiente de empatía; asimismo, impartir información sobre el nivel de importancia que tiene habilidad en la calidad del servicio, pues permite al colaborador ofrecer el acompañamiento adecuado en situaciones donde el cliente se encuentra molesto u ofuscado.
2. Para área de gerencia se considera necesario implementar un programa de Coaching para los instructores del gimnasio, de esta manera se logrará potenciar sus habilidades para lograr ofrecer un mejor servicio. Visto desde otro punto, el que los instructores cuenten con este conocimiento ayudará a que lo compartan y brinden tips a los clientes, dando un valor agregado en el servicio.
3. Para el área de gerencia se considera conveniente desarrollar capacitaciones en aptitudes sociales, para que los colaboradores mejoren sus habilidades en escucha activa, motivación y sobre todo en presentación al público; de manera que, les permita expresarse con fluidez y logren transmitirles a los clientes la motivación que ellos requieren.
4. Para el área de recepción considera pertinente implementar actividades colaborativas de manera mensual, para lograr fomentar las habilidades blandas en general, se debe trabajar primero en la parte interna de la empresa, generando un ambiente laboral agradable, donde los colaboradores se sientan a gusto en su centro de labores, haya una buena comunicación entre compañeros y desde ese punto iniciar en trabajar para mejorar el servicio a los clientes.

REFERENCIAS

- Arias, G. J., Holgado, J., Tafur, T., & Vásquez, M. (2022). Metodología de la Investigación. *El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis*. Editorial INUDI Revista Científica Disciplinarias.
- Arias, F (2016). El proyecto de investigación introducción o la metodología científica. Editorial Episteme. Venezuela
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. México.
- Balart, M. (2013) *La empatía: La clave para conectar con los demás*.
https://clasica.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F., Huamanyauri, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. Gaceta Científica, 6(2).
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Bulnes, M. (2020). *Fidelización y satisfacción desde la Perspectiva de clientes top de una empresa de consumo masivo en la ciudad de Trujillo*. [Tesis para obtener la maestría]. Universidad Privada del Norte.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24708/T005_44390922_M.pdf?sequence=1
- Brenis, R. (2021). *Habilidades blandas y la calidad del servicio en los trabajadores del INABIF – Chiclayo*. [Tesis para obtener la maestría] Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54169/Brenis_DRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, K. (2021). *Habilidades para la vida de las organizaciones*. Blog Vallejo.
<https://www.ucv.edu.pe/blog/habilidades-para-la-vida-de-las-organizaciones/>

- Cárdenas, E. (2019). *Calidad del Servicio de Internet y Satisfacción del Cliente*. Revista Industrial Data 22(2): 105-116. <https://www.redalyc.org/journal/816/81662532008/81662532008.pdf>
- Cárdenas, R. (2023). *Habilidades blandas: qué son y por qué son importantes*. <https://dpersonas.com/2020/01/31/habilidades-blandas-que-son-y-por-que-son-importantes/>
- Cardozo, L. (2021, marzo 01). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Celis, S. (2023). *Logro De Objetivos. Éxito personal*. <https://www.exitopersonal.com/logro-de-objetivos/>
- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P., Salgado, R. (2018). *Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la ciudad de Barranquilla*. Scielo, 11, 27-40. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2314-37382018000200027&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Cisneros, A. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano*. [Tesis para obtener la maestría] Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7288/1/T3156-MGD-Cisneros-Propuesta.pdf>
- Coronel, J., Basantes, R., Vinueza, A. (2019). *Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos*. Revista Espacios 40(9). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Colombo, D. (2020, mayo 27). *10 actitudes que revelan tu profesionalismo, aún en medio de una crisis*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/10-actitudes-que-revelan-tu-profesionalismo-a%C3%BAn-en-medio-colombo>

- Chávez, R. P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alepharma S.A.C. [Tesis de licenciatura]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25002/Chavez%20Lopez%2c%20Rosa%20Palmira.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Challa, G. (2022). *Habilidades blandas en los contextos actuales*. [Tesis para obtener el grado de bachiller] Universidad Garcilaso de la Vega. http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6254/TRINVESTIGACION_CHALLA%20ANCALLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chinchay, V. (2020). *La calidad de servicio y su relación con las habilidades blandas de los vendedores de la empresa Detecin Sac - Lima 2020*. [Tesis para obtener el título profesional] Universidad Científica de Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2070/TL-Chinchay%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Da Silva, D. (2021, julio 08). *Orientación al servicio: enfoque esencial para mejorar la Calidad de servicio*. Zendek. <https://www.zendesk.com.mx/blog/orientacion-al-servicio/>
- Da Silva, D. (2020, setiembre 08). *Compromiso con el cliente: una cuestión estratégica*. Zendek. <https://www.zendesk.com.mx/blog/compromiso-con-el-cliente/>
- De la Ossa, J. (2022). *Habilidades Blandas Y Ciencia*. Scielo, 14(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2027-42972022000100001
- Díaz, R., Cajún, J., Gómez, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. Dialnet. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 264-277. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Echegaray, P. (2021, junio 19). *Cómo conseguir que los empleados sean la mejor imagen de la empresa*. La vanguardia.

<https://www.lavanguardia.com/magazine/estilo/20210619/7532451/como-conseguir-pimagen-profesional-empleados-sea-empresa.html>

Espinoza, M. (2020). *Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático*. Scielo, 7(2).

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862020000200039

García, J. (2015, agosto 20). *Escucha activa: la clave para comunicarse con los demás*. Psicología y mente. <https://psicologiymente.com/social/escucha-activa-oir>

Gonzales, M., Enciso, B., Arcienegas, L., Tovar, P., Bonza, P., Arevalo, L. (2020). *Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y Sostenibilidad del personal en las organizaciones*. Revista Politécnico Gran Colombiano 2(2).

file:///C:/Users/TOTAL%20FITNEESS/Downloads/jequintero13,+101_revHDC.pdf

Granda, G. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. [Tesis para obtener la maestría] Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>

Hidalgo, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. [Tesis para obtener el grado de magister] Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>

Hinojosa, J. (2017). *El arte de hacer una tesis para post y pregrado con casos practicos*. Autor-editor. Lima.

- Izquierdo, J. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública*. Rev. Horizonte Empresarial. 8(1) pp. 425-437. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Jay, J. (2019). *Competencias blandas como fundamento para el éxito En la gestión de proyectos en la gerencia del instituto De protección social del sector público de Cartagena*. [Tesis para obtener la maestría en gerencia de proyectos] Universidad Tecnológica De Bolívar. <https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/3495/0074662.pdf?sequence=1>
- Jiménez, M. (2018). *Calidad de servicio en cajas de los Bancos Múltiples de la ciudad de La Paz: caso, Agencias centrales*. [Tesis para obtener el título profesional] Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/18916>
- Juárez, R., Vera, F., Calderón, P., Pozo, R. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente empresas turísticas de Canchaque-Perú*. Dialnet, 3(27), 193-203. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>
- Laoyan, S. (2022, octubre 29). *Usa estas estrategias para ayudar a tu equipo a desarrollar habilidades para la resolución de problemas*. <https://asana.com/es/resources/problem-solving-strategies>
- Lescano Duncan, L. (2014). Como desarrollar un proceso de capacitación con orientación al servicio para los empleados. *Revista Empresa y Humanismo*, 17(1). <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A421082012&v=2.1&it=r>
- Llangua, E., Murillo, J., Panchi, K., Paucar, M., Quintanilla, D. (2019). *“La motivación como factor en el aprendizaje”*. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/motivacion-aprendizaje.html>

- López, P., Gómez, R. (2016). *Coaching académico para adquirir competencias profesionales. Estudio de caso en la Universidad de Málaga*. Redalyc, 32(10). <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048901006.pdf>
- Lozano, A., Lozano, N., Ortega, Y. (2022). *Habilidades Blandas, una clave para lograr educación de calidad: Revisión Teórica*. Scielo, 87(18). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000400412&lang=es
- Mamani, J. (2021). *Mejoramiento de la calidad de servicio por delivery para generar lealtad en el consumidor en situación de pandemia Covid – 19 en la Empresa COPABOL S.A. gestión 2021*. [Tesis para obtener el título profesional] Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/33286>
- Martínez, P. (2020, agosto 26). *Instalaciones de una empresa: diseño y capacidad productiva*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/distribucion-de-las-instalaciones-y-capacidad-productiva-en-la-empresa/>
- Miani, J. (2022). *Los líderes peruanos cada vez valoran más las habilidades blandas*. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/los-lideres-peruanos-cada-vez-valoran-mas-las-habilidades-blandas-noticia/>
- Morán, A., Meneces, E. (2016). *La motivación de logro como impulso creador de bienestar: su relación con los cinco grandes factores de la personalidad*. Redalyc 2(1). <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777004.pdf>
- Mosquera, I. (2018, octubre 22). *Tolerancia, un valor indispensable para la vida: ¿cómo puede trabajarse en el aula y desde casa?* <https://www.unir.net/educacion/revista/tolerancia-un-valor-indispensable-para-la-vida-como-puede-trabajarse-en-el-aula-y-desde-casa/>
- Olivares, A. (2022). *Caracterización de las habilidades blandas en Contratistas generales Peruvian Master S.A.* [Tesis para obtener el título profesional] Universidad Nacional de Piura.

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3890/FCAD-OLI-CAR-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Outdoor Factoring Coaching. (2022, agosto 12). La importancia de las instalaciones para el éxito empresarial. <http://coachingcorporativo.es/la-importancia-de-las-instalaciones-para-el-exito-empresarial/>

Palmira, R. (202). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alepharma S.A.C. - Trujillo 2020*. [Tesis pregrado] Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25002/Chavez%20Lopez%2c%20Rosa%20Palmira.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Paredes, M. (2021). Habilidades blandas y calidad del servicio al cliente de la Hostería “quinta colorada” del cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi. [Examen complejo para obtener el título profesional] Universidad regional autónoma de los andes “UNIANDES”. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12280/1/TUAEXCOMADM003-2021.pdf>

Peña, I. (2023). *Cinco habilidades blandas claves para posicionarte en el mercado laboral*. El comercio. <https://elcomercio.pe/peru/cinco-habilidades-blandas-claves-para-posicionarte-en-el-mercado-laboral-noticia/>

Pérez-Castillo, S. (2021, octubre 29). *Presentación en público y las claves de un buen discurso de presentación*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/presentaci%C3%B3n-en-p%C3%ABblico-y-las-claves-de-un-buen-perez-castillo->

Peiró, R. (2021, abril 04). *Desarrollo personal*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-personal.html>

Perez, D. (2016). *Coaching*. ICB Editores. España. <https://www.digitaliapublishing.com/a/109501>

- Pinedo, C. (2022). *La importancia de las habilidades blandas en el retorno a la presencialidad en las empresas*. Blog Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/blog/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-el-retorno-a-la-presencialidad-en-las-empresas/>
- Prado, J. (2021, marzo 19). *El valor de la confianza*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/el-valor-de-la-confianza-jorge-a-prado>
- Presley, L. (2022). *Comunicación Asertiva: Desarrolle sus Habilidades de Comunicación Asertiva y Aprenda Instantáneamente Cómo Defenderse, Comunicarse Efectivamente y Aumentar ... Mientras Gana el Respeto (pp.10-3)*. https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_Asertiva/C-uKEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=comunicaci%C3%B3n+asertiva&printsec=frontcover
- RAE (2023). *Disposición*. <https://dle.rae.es/ayudar>
- Requena, E. (2023). *Calidad de servicio y su influencia en la fidelización de pacientes atendidos en la Clínica Doctor Sonrisas. Nuevo Chimbote, 2022*. [Tesis de Postgrado] Universidad César Vallejo. Chimbote – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110732/Requena_PEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, C. (2022). *Estrategia de gestión pública sobre habilidades blandas para mejorar la eficiencia en servidores públicos Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2022*. [Tesis post grado] Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79834/Reyes_RCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, E. (2022, agosto 2022). *La importancia de la eficiencia*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-eficiencia-eduardo-reyes>

- Rivera, S. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis para obtener el grado de magister] Universidad Católica de Santiago De Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Sánchez, C. (2021, setiembre 07). *Confiabilidad no es lo mismo que Fiabilidad*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/confiabilidad-es-lo-mismo-que-fiabilidad-carlos-s%C3%A1nchez-canelo>
- Sánchez, J., Hernández, G. (2022). *Desarrollo de habilidades blandas como estrategia para la colocación laboral de los universitarios*. Revista Sinapsis 1(21). <file:///C:/Users/TOTAL%20FITNEESS/Downloads/Dialnet-DesarrolloDeHabilidadesBlandasComoEstrategiaParaLa-8627131-1.pdf>
- Silva, J., Tello, E., Macías, E., Delgado, J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Scielo,15(2), pp.85-101. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582021000100085&script=sci_abstract
- Silva, F. (2021). *Gestión de calidad y el servicio al cliente en los gimnasios del distrito de Sullana año 2019*. [Tesis Pregrado] Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24853/GESTION_DE_CALIDAD_SILVA_%20BALCAZAR_%20FIORELLA_%20LIZET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suhana, S., Dita, F., Ingsih, K. (2022). *Increasing OSH work motivation, employee performance and organizational commitment of Hospital Employees*. Academic journal of interdisciplinary studies 11(6). https://www.researchgate.net/publication/365154103_Increasing_OSH_Work_Motivation_Employee_Performance_and_Organizational_Commitment_of_Hospital_Employees

Tinco, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020. [Tesis para optar el grado de magister] Universidad Mayor de San Marcos.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Varón, C. (2020, setiembre 03). *La capacidad de respuesta como competencia organizacional*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/la-capacidad-de-respuesta-como-competencia-carolina-varon-mendez>

Vásquez, S. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral del personal administrativo de la institución educativa pública militar Colegio Militar Pedro Ruíz Gallo, Piura 2022. [Tesis para maestría] Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113539/Vasquez_CSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Via, K., Santos, M. (2021). Repercusiones de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa San Francisco De Asís y Miguel Grau, Islay - Arequipa 2021. [Tesis para segunda especialidad] Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c1b550ec-61e6-4037-9531-308f549fb9ca/content>

Villalobos, M. (2022). *Metodología de aprendizaje basado en proyectos y su influencia en el desarrollo de las habilidades blandas, en los estudiantes de la básica superior de la escuela "Dr. Amable Rosero León"*. [Tesis Post grado] Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9704/1/Villalobos%20Atupa%203%b1a%20M%20%282022%29%20Metodolog%20ada%20de%20Aprendizaje%20Basado%20en%20Proyectos%20y%20su%20influencia%20en%20el%20desarrollo%20de%20las%20Habilidades%20Blandas%20%281%29.pdf>

Yamada, G. (2016). ¿Por qué es clave enfrentar el déficit de habilidades blandas?.
<https://elcomercio.pe/economia/opinion/clave-enfrentar-deficit-habilidades-blandas-400037-noticia/>

ANEXOS

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Habilidades blandas y su influencia en la calidad de servicio del gimnasio Total Fit – Piura 2023

Investigador (a) (es): Aury Milagros Hernandez Alvarado

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Habilidades blandas y su influencia en la calidad de servicio del gimnasio Total Fit – Piura 2023”, cuyo objetivo es Analizar la influencia de las habilidades blandas en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Total Fitness Health Club.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La principal dificultad en la empresa es que sus colaboradores carecen de habilidades sociales que facilita la fluidez con los clientes, esto afecta significativamente en el servicio. Por ello, se brindará información y recomendaciones que le serán de ayuda al gerente general para lograr cambiar esta problemática con la cuenta el gimnasio Total Fit.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Habilidades blandas y su influencia en la calidad de servicio del gimnasio Total Fit – Piura 2023”

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de Recepción de la institución Total Fitness Health Club. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán

codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Hernandez Alvarado Aury, email ahernandez98@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Suysuy Chambergo Ericka, email esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Fredy Palomino Rodríguez



Fecha y hora: 22/05/2023 11:10 a.m.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar:

Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Total Fitness Health Club	RUC: N° 20530025790
Nombre del Titular o Representante legal: Fredy Palomino Rodríguez	
Nombres y Apellidos: Fredy Palomino Rodríguez	DNI: 02876941

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Habilidades blandas y su influencia en la calidad de servicio del gimnasio Total Fit – Piura 2023”	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de Investigación Administración	
Autor: Aury Milagros Hernández Alvarado	DNI: 73092833

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Gimnasio Total Fit

22/05/ 2023


TOTAL FITNESS HEALTH CLUB
Fredy Palomino Rodríguez
GERENTE GENERAL

Firma y sello: _____

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.***

Anexo 3.



**Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de
Ética en Investigación de la EP Administración**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Habilidades blandas y su influencia en la calidad de servicio del gimnasio Total Fit Piura- 2023.

Autor: Hernández Alvarado, Aury Milagros

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura, Perú

Código de revisión del proyecto: 023 1 _PREGRADO _PI _PIU_ C2_ 03

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

ahernandeza98@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

ANEXO 4



Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la facultad de ciencias empresariales , deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Habilidades blandas y su influencia en la calidad de servicio del gimnasio Total Fit Piura- 2023. ", presentado por los autores Hernández Alvarado, Aury Milagros, ha pasado una revisión expedita por Dr. Victor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Victor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

ANEXO 5

Tabla 13. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
V1: HABILIDADES BLANDAS	(Challa, 2022, como se citó en Cadillo y Valentín, 2019) Señala que son indispensables para poder realizar un trabajo de manera eficaz. Cuando el ser humano consiga optimizar sus aptitudes generales, reflejará mejoras competitivas, teniendo en cuenta su entorno general. De igual manera, en el ámbito social y laboral, ya que es necesario que el ser humano sea hábil al expresar emociones, opiniones e ideas.	Para analizar y medir la variable independiente habilidades blandas se ha utilizado 3 dimensiones, de las cuales se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará el cuestionario el cual está constituido por 18 preguntas y se les aplicará a los 166 clientes del gimnasio Total Fit.	Empatía	Orientación al servicio Tolerancia Comunicación asertiva	Ordinal	
			Coaching	Logro de objetivos Confianza Desarrollo personal		Ordinal
			Aptitudes sociales	Presentación al público Capacidad de escucha Motivación		

**V2:
CALIDAD DE
SERVICIO**

Según Izquierdo (2021) La calidad de servicio se edifica en la mente de los consumidores de un servicio y se basa en conocer las necesidades de los clientes y en priorizar las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio.

Para analizar la variable Calidad de servicio se ha utilizado 3 dimensiones, de las cuales se han identificado 9 indicadores y como instrumento se utilizará una encuesta el cual está constituido por 18 preguntas y se les aplicará a los 166 clientes del gimnasio Total Fit.

Elementos tangibles	Apariencia Moderna de equipos Instalaciones atractivas Imagen de Colaboradores	Ordinal
Capacidad de respuesta	Rapidez de Los colaboradores Disposición a ayudar Profesionalismo	Ordinal
Confiabilidad	Solución de problemas Cumplimiento de compromisos Eficiencia	Ordinal

ANEXO 6.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Habilidades blandas y Calidad de servicio. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero: estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS
INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	TOTALMENTE DE ACUEDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO

V1. Habilidades Blandas				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Empatía	Orientación al servicio	1	Los instructores muestran alta predisposición a ayudar en los entrenamientos y atender sus requerimientos.					
		2	El área de recepción se encuentra realmente interesado en ayudar y resolver dudas o consultas de los clientes					
	Tolerancia	3	Los colaboradores muestran un alto grado de tolerancia ante situaciones tensas.					
		4	El área de recepción brinda el apoyo necesario o se involucra ante estas situaciones tensas que se presenten.					
	Comunicación Asertiva	5	La comunicación por parte de los colaboradores es fluida y precisa.					
		6	El tono de voz que utilizan los colaboradores al comunicarse, es el adecuado.					
Coaching	Logro de objetivos	7	Los instructores se preocupan e incitan a los clientes a lograr sus metas propuestas.					
		8	El gimnasio muestra interés, brinda herramientas y da facilidades que le permiten lograr sus objetivos.					
	Confianza	9	Los instructores transmiten la confianza y seguridad que necesita para realizar efectivamente sus entrenamientos.					
		10	El gimnasio le brinda la confianza necesaria para seguir siendo un cliente frecuente.					
	Desarrollo	11	El ambiente que brinda el gimnasio, contribuye a tu desarrollo personal.					

	personal							
		12	La orientación que brindan los instructores aporta de manera positiva en su vida personal.					
APTITUDES SOCIALES	Presentación al público	13	Es indispensable el dominio de palabra en la atención al cliente.					
		14	Los colaboradores se expresan con fluidez frente a los socios del gimnasio.					
	Capacidad de escucha	15	Los colaboradores comprenden de manera efectiva lo que los clientes expresan.					
		16	El área de recepción cuenta con la capacidad de escucha para poder resolver dudas o situaciones de los clientes.					
	Motivación	17	La motivación por parte de los instructores es importante para concluir su rutina de manera exitosa.					
		18	Al momento de su ingreso al gimnasio, el carisma o una buena actitud por parte del área de recepción, brinda el incentivo o motivación para iniciar con su entrenamiento.					

V2. Calidad de servicio				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Elementos tangibles	Apariencia moderna de los equipos	19	El gimnasio debería contar con equipos nuevos y modernos.					
		20	Los equipos con los que cuenta el gimnasio son modernos y favorecen en su entrenamiento.					
	Instalaciones atractivas	21	Las instalaciones y estructura del gimnasio influyen al momento de elegir un lugar de entrenamiento.					
		22	Un ambiente agradable visualmente, influye en el desempeño de su entrenamiento					
	Imagen de los colaboradores	23	La imagen de los colaboradores influye en la decisión de elegir un gimnasio al cual asistirá frecuentemente.					
		24	Es importante que el personal se preocupe por vestirse con pulcritud					
Capacidad de respuesta	Rapidez en los colaboradores	25	Los colaboradores del gimnasio tienen la capacidad de atender a los clientes lo más pronto posible y de manera eficiente.					
		26	El personal del gimnasio acude con rapidez cuando solicita apoyo y brinda soluciones de manera efectiva.					
	Disposición a ayudar	27	Los instructores siempre están atentos y listos para brindar ayuda cuando el cliente lo necesite.					
		28	El personal está dispuesto a brindar ayuda ante cualquier consulta o situación que se presente.					

	Profesionalismo	29	El profesionalismo es una cualidad que está presente en el gimnasio.					
		30	Cree que existen preferencias hacia algunos socios.					
Confiabilidad	Solución de problemas	31	Los colaboradores tienen la capacidad de identificar la raíz del problema y dar solución de manera efectiva en una situación específica.					
		32	Que tan eficiente es la solución de problemas en el gimnasio.					
	Cumplimiento de compromisos	33	El gimnasio cumple con los beneficios y facilidades especificadas al momento de adquirir alguno de los planes que ofrece.					
		34	El no cumplir con lo que promete, afecta en la credibilidad que tiene por el gimnasio.					
	Eficiencia	35	La atención al cliente del gimnasio es eficiente.					
		36	Las rutinas y consejos que brindan los instructores aportan en el cumplimiento de sus objetivos.					

Muchas gracias

Anexo 7.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Habilidades Blandas Y Su Influencia En La Calidad De Servicio Del Gimnasio Total Fit – Piura 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del	Adrián Colomer Winter	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organización X ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Hernández Alvarado, Aury Milagros
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal

Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Gimnasio Total Fit
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Habilidades blandas

(Challa, 2022, como se citó en Cadillo & Valentín, 2019) Señala que son indispensables para poder realizar un trabajo de manera eficaz. Cuando el ser humano consiga optimizar sus aptitudes generales, reflejará mejoras competitivas, teniendo en cuenta su entorno general.

- **Variable 2:** Calidad de servicio

Según Izquierdo (2021) La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o consumidores de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio

Variable	Dimensiones	Definición
Habilidades blandas	Empatía	Permite comprender las necesidades, sentimientos y problemas que existen en su entorno, de tal forma que, permite ponerse en su lugar y responder de manera correcta ante sus
	Coaching	Proceso de desarrollo co-creativo diseñado para ayudar a las personas y a los equipos a lograr y mantener el mejor desempeño, de tal manera que, puedan llegar a cumplir sus objetivos (Economía 2023).

	Aptitudes Sociales	Diario (Gestión 2018) indica que las aptitudes son características psicológicas que le otorgan a una persona la capacidad de realizar una actividad de manera específica.
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Según (Alcaide 2015) considera que la calidad en estos elementos, es preocuparse por la apariencia tanto en las instalaciones de la empresa, como en los equipos y apariencia del personal.
	Capacidad de respuesta	Para (Varón 2020) en su página de LinkedIn, señala que es la interacción efectiva por parte de la organización para brindar un servicio rápido y de calidad a los clientes
	Confiabilidad	La confiabilidad se encuentra vinculado con el termino confianza, que en el ámbito empresarial es de suma importancia pues es señal de garantía de calidad en el tiempo (Sánchez 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Habilidades Blandas Y Su Influencia En La Calidad De Servicio Del Gimnasio Total Fit – Piura 2023”. Elaborado por Aury Hernández Alvarado en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

a. No cumple con el criterio
b. Bajo Nivel
c. Moderado nivel

d. Alto nivel

Variable del instrumento: Habilidades Blandas

e. Primera dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Orientación al servicio	Los instructores muestran alta predisposición a ayudar en los entrenamientos y atender sus requerimientos.	4	4	4	
Tolerancia	Considera que los colaboradores muestran un alto grado de tolerancia ante situaciones tensas.	4	4	4	
Comunicación Asertiva	La comunicación por parte de los colaboradores es fluida y precisa	4	4	4	
	Consideras que el tono de voz que utilizan los colaboradores al comunicarse, es el adecuado.	4	4	4	

f. Segunda dimensión: Coaching

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logro de Objetivos	Los instructores se preocupan e incitan a los clientes a lograr sus metas propuestas.	4	4	4	
	El gimnasio muestra interés, brinda herramientas y da facilidades que le permiten lograr sus objetivos.	4	4	4	
Confianza	Los instructores transmiten la confianza y seguridad que necesita para realizar efectivamente sus entrenamientos.	4	4	4	
Desarrollo personal	Considera que el ambiente que brinda el gimnasio, contribuye a tu desarrollo personal.	4	4	4	

g. Tercera dimensión: Aptitudes sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Presentación al público	Considera importante que los colaboradores tengan un buen dominio de palabra y puedan expresarse con fluidez.	4	4	4	
Capacidad de escucha	Considera que los colaboradores comprenden de manera efectiva lo que los clientes expresan.	4	4	4	
Motivación	Siente que la motivación por parte de los instructores es importante para concluir su rutina de manera exitosa.	4	4	4	



Variable del instrumento: Calidad de servicio

h. Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apariencia moderna de equipos	Considera que los equipos con los que cuenta el gimnasio son modernos y favorecen en su entrenamiento.	4	4	4	
Instalaciones atractivas	Las instalaciones, el ambiente y estructura del gimnasio influyen en el desarrollo de sus entrenamientos.	4	4	4	
Imagen de los colaboradores	La imagen de los colaboradores influye en la decisión de elegir un gimnasio al cual asistirá frecuentemente.	4	4	4	

i. Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez de los colaboradores	Considera que los colaboradores del gimnasio tienen la capacidad de atender a los clientes lo más pronto posible y de manera eficiente.	4	4	4	
Disposición a ayudar	Percibe que los colaboradores siempre están atentos y listos para brindar ayuda cuando el cliente lo necesite.	4	4	4	
Profesionalismo	Considera que el profesionalismo es una cualidad que está presente en el gimnasio.	4	4	4	

j. Tercera dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solución de problemas	Los colaboradores tienen la capacidad de identificar la raíz del problema y dar solución de manera efectiva en una situación específica.	4	4	4	
Cumplimiento de compromisos	El no cumplir con lo que promete, afecta en la credibilidad que tiene por el gimnasio.	4	4	4	
Eficiencia	Considera que la atención al cliente del gimnasio es eficiente.	4	4	4	


Lic. Adm. Adrian Colomer Winter
REG. UNIC. DE COLEG. N° 2493

MBA. Adrian Colomer Winter

CE N° 000969101

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Habilidades Blandas Y Su Influencia En La Calidad De Servicio Del Gimnasio Total Fit – Piura 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del	Juan Francisco Gonzales Vera	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional X ()
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Hernández Alvarado, Aury Milagros
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal

Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Gimnasio Total Fit
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Habilidades blandas

(Challa, 2022, como se citó en Cadillo & Valentín, 2019) Señala que son indispensables para poder realizar un trabajo de manera eficaz. Cuando el ser humano consiga optimizar sus aptitudes generales, reflejará mejoras competitivas, teniendo en cuenta su entorno general.

- **Variable 2:** Calidad de servicio

Según Izquierdo (2021) La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o consumidores de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio

Variable	Dimensiones	Definición
Habilidades blandas	Empatía	Permite comprender las necesidades, sentimientos y problemas que existen en su entorno, de tal forma que, permite ponerse en su lugar y responder de manera correcta ante sus reacciones emocionales (Balart 2013).
	Coaching	Proceso de desarrollo co-creativo diseñado para ayudar a las personas y a los equipos a lograr y mantener el mejor desempeño, de tal manera que, puedan llegar a cumplir sus objetivos (Economía 2023).
	Aptitudes Sociales	Diario (Gestión 2018) indica que las aptitudes son características psicológicas que le otorgan a una persona la capacidad de realizar una actividad de manera específica.
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Según (Alcaide 2015) considera que la calidad en estos elementos, es preocuparse por la apariencia tanto en las instalaciones de la empresa, como en los equipos y apariencia del personal.
	Capacidad de respuesta	Para (Varón 2020) en su página de LinkedIn, señala que es la interacción efectiva por parte de la organización para brindar un servicio rápido y de calidad a los clientes
	Confiabilidad	La confiabilidad se encuentra vinculado con el termino confianza, que en el ámbito empresarial es de suma importancia pues es señal de garantía de calidad en el tiempo (Sánchez 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Habilidades Blandas Y Su Influencia En La Calidad De Servicio Del Gimnasio Total Fit – Piura 2023”. Elaborado por Aury Hernández Alvarado en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

k. No cumple con el criterio
l. Bajo Nivel
m. Moderado nivel
n. Alto nivel

Variable del instrumento: Habilidades Blandas

o. Primera dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Orientación al servicio	1	3	3	3	
Tolerancia	2	3	3	3	
Comunicación Asertiva	3 y 4	3	3	3	

p. Segunda dimensión: Coaching

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logro de Objetivos	5 y 6	3	3	3	
Confianza	7	3	3	3	
Desarrollo personal	8	3	3	3	

q. Tercera dimensión: Aptitudes sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Presentación al público	9	3	3	3	
Capacidad de escucha	10	3	3	3	
Motivación	11	3	3	3	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

r. Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apariencia moderna de equipos	12	3	3	3	
Instalaciones atractivas	13	3	3	3	
Imagen de los colaboradores	14	3	3	3	

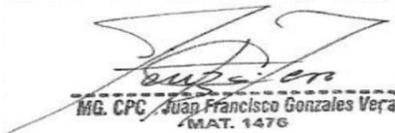
s. Segunda dimensión: Capacidad de respuesta



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez de los colaboradores	15	3	3	3	
Disposición a ayudar	16	3	3	3	
Profesionalismo	17	3	3	3	

t. Tercera dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solución de problemas	18	3	3	3	
Cumplimiento de compromisos	19	3	3	3	
Eficiencia	20	3	3	3	



Mg. CPC Juan Francisco Gonzales Vera
MAT. 1476

.....
(Mgtr. Juan Francisco Gonzales Vera)

DNI N° 02664225

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Habilidades Blandas Y Su Influencia En La Calidad De Servicio Del Gimnasio Total Fit – Piura 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del	Mercedes Palacios de Briceño	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organización X ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Hernández Alvarado, Aury Milagros
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Ámbito de aplicación:	Gimnasio Total Fit
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Habilidades blandas

(Challa, 2022, como se citó en Cadillo & Valentín, 2019) Señala que son indispensables para poder realizar un trabajo de manera eficaz. Cuando el ser humano consiga optimizar sus aptitudes generales, reflejará mejoras competitivas, teniendo en cuenta su entorno general.

- **Variable 2:** Calidad de servicio

Según Izquierdo (2021) La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o consumidores de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio

Variable	Dimensiones	Definición
Habilidades blandas	Empatía	Permite comprender las necesidades, sentimientos y problemas que existen en su entorno, de tal forma que permite ponerse en su lugar y responder de
	Coaching	Proceso de desarrollo co-creativo diseñado para ayudar a las personas y a los equipos a lograr y mantener el mejor desempeño, de tal manera que, puedan llegar a cumplir sus objetivos (Economía

	Aptitudes Sociales	Diario (Gestión 2018) indica que las aptitudes son características psicológicas que le otorgan a una persona la capacidad de realizar una actividad de manera específica.
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Según (Alcaide 2015) considera que la calidad en estos elementos, es preocuparse por la apariencia tanto en las instalaciones de la empresa, como en los equipos y apariencia del personal.
	Capacidad de respuesta	Para (Varón 2020) en su página de LinkedIn, señala que es la interacción efectiva por parte de la organización para brindar un servicio rápido y de calidad a los clientes
	Confiabilidad	La confiabilidad se encuentra vinculado con el termino confianza, que en el ámbito empresarial es de suma importancia pues es señal de garantía de calidad en el tiempo (Sánchez 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Habilidades Blandas Y Su Influencia En La Calidad De Servicio Del Gimnasio Total Fit – Piura 2023”. Elaborado por Aury Hernández Alvarado en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

u. No cumple con el criterio
v. Bajo Nivel
w. Moderado nivel
x. Alto nivel



Variable del instrumento: Habilidades Blandas

y. Primera dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Orientación al servicio	Los instructores muestran alta predisposición a ayudar en los entrenamientos y atender sus requerimientos.	4	4	4	
Tolerancia	Considera que los colaboradores muestran un alto grado de tolerancia ante situaciones tensas	4	4	4	
Comunicación Aseriva	La comunicación por parte de los	4	4	4	
	Consideras que el tono de voz que utilizan los colaboradores al comunicarse, es el adecuado.	3	4	4	

z. Segunda dimensión: Coaching

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logro de Objetivos	Los instructores se preocupan e incitan a los clientes a lograr sus metas propuestas.	4	4	4	
	El gimnasio muestra interés, brinda herramientas y da facilidades que le permiten lograr sus objetivos.	4	4	4	
Confianza	Los instructores transmiten la confianza y seguridad que necesita para realizar	4	4	4	
Desarrollo Personal	Considera que el ambiente que brinda el gimnasio, contribuye a tu desarrollo personal	3	4	4	

aa. Tercera dimensión: Aptitudes sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Presentación al publico	Considera importante que los colaboradores tengan un buen dominio de palabra y puedan expresarse con fluidez.	4	4	4	
Capacidad de escucha	Considera que los colaboradores comprenden de manera efectiva lo que los clientes expresan.	4	4	4	
Motivación	Siente que la motivación por parte de los instructores es importante para concluir su rutina de manera exitosa.	4	4	4	



Variable del instrumento: Calidad de servicio

bb. Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apariencia moderna de equipos	Considera que los equipos con los que cuenta el gimnasio son modernos y favorecen en su entrenamiento.	4	4	4	
Instalaciones atractivas	Las instalaciones, el ambiente y estructura del gimnasio influyen en el desarrollo de sus	4	4	4	
Imagen de los colaboradores	La imagen de los colaboradores influye en la decisión de elegir un gimnasio al cual asistirá	4	4	4	

cc. Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez de los colaboradores	Considera que los colaboradores del gimnasio tienen la capacidad de atender a los clientes lo más pronto posible y de manera eficiente.	4	4	4	
Disposición a ayudar	Percibe que los colaboradores siempre están atentos y listos para brindar ayuda cuando el	4	4	4	
Profesionalismo	Considera que el profesionalismo es una cualidad que está presente en el gimnasio.	4	4	4	

dd. Tercera dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solución de problemas	Los colaboradores tienen la capacidad de identificar la raíz del problema y dar solución de manera efectiva en una situación específica.	4	4	4	
Cumplimiento de compromisos	El no cumplir con lo que promete, afecta en la credibilidad que tiene por el gimnasio.	4	4	4	
Eficiencia	Considera que la atención al cliente del gimnasio es eficiente.	4	4	4	



 Lic. Adm. Emp. MERCEDES REINEE PALACIOS DE BRICEÑO
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 9103

.....
Mercedes Palacios de Briceño DNI N° 02845588

ANEXO 9. Validez y confiabilidad de los instrumentos

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Hernández Alvarado, Aury Milagros
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Habilidades Blandas Y Su Influencia En La Calidad De Servicio Del Gimnasio Total Fit – Piura 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración de empresas
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Calidad de servicio
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	19/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	15

II. CONFIABILIDAD

ee.ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,876
---	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Calidad de servicio obtiene un índice de confiabilidad es bueno de 87.6 %.




FIRMA
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPEN N° 139

IV Estudiante: Hernández Alvarado, Aury Milagros
DNI : 73092833

Docente : PINTADO RODRIGUEZ FELIX FABIAN
DNI : 45246550

4.1. ESTUDIANTE :	Hernández Alvarado, Aury Milagros
4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Habilidades Blandas Y Su Influencia En La Calidad De Servicio Del Gimnasio Total Fit – Piura 2023
4.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración de empresas
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Habilidades Blandas
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)

4.6. FECHA DE APLICACIÓN :	19/06/2023
4.7. MUESTRA APLICADA :	15

V. CONFIABILIDAD

ff. ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,793
--	-------

VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Habilidades blandas obtiene un índice de confiabilidad es bueno de 79.3 %.

 Estudiante: Hernández Alvarado, Aury Milagros
 DNI : 73092833

FIRMA
 Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
 LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
 C.O.S.P.E. N° 839

 Docente : PINTADO RODRIGUEZ FELIX FABIAN
 DNI : 45246550

ANEXO 10.

Tabla 14. Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Habilidades blandas y su influencia en la calidad de servicio en el Gimnasio Total Fit – Piura 2023.	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> • Población y muestra: 290 clientes; muestra de 166 clientes • Tipo de investigación: Aplicada • Enfoque de la investigación: cuantitativo • Diseño de la investigación: No experimental de corte transversal • Nivel de investigación: Correlacional – causal. • Alcance temporal de la investigación: Transversal
	¿Cómo influyen las Habilidades blandas en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023?	Analizar la influencia de las habilidades blandas en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.	Las habilidades blandas influyen significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.	
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	
PE1: ¿Cómo influye la empatía en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023?	OE1: Determinar la influencia de la empatía en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.	H1: La empatía influye significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.		
PE2: ¿Cómo influye el Coaching en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023?	OE2: Demostrar que existe influencia del Coaching en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.	HE2: El coaching influye significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.		
PE3: ¿Cómo influyen las aptitudes sociales en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023?	OE3: Identificar la influencia de las aptitudes sociales en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.	HE3: Las aptitudes influyen significativamente en la calidad de servicio del Gimnasio Total Fit – Piura 2023.		

ANEXO 11.

Tabla 15. Matriz de Instrumento de Investigación - Cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento (cuestionario, guía de entrevista, de observación, de pautas, de revisión documental)	
				N° de ítems	Ítems
X: HABILIDADES BLANDAS	X1: Empatía	X1.1	Orientación al servicio	1	Los instructores muestran alta predisposición a ayudar en los entrenamientos y atender sus requerimientos.
				2	El área de recepción se encuentra realmente interesado en ayudar y resolver dudas o consultas de los clientes.
		X 1.2	Tolerancia	3	Los colaboradores muestran un alto grado de tolerancia ante situaciones tensas.
				4	El área de recepción brinda el apoyo necesario o se involucra ante situaciones tensas que se presenten.
		X1.3	Comunicación asertiva	5	La comunicación por parte de los colaboradores es fluida y precisa.
				6	El tono de voz que utilizan los colaboradores al comunicarse, es el adecuado.

	X2: Coaching	X2.1	Logro de objetivos	7	Los instructores se preocupan e incitan a los clientes a lograr sus metas propuestas.
				8	El gimnasio muestra interés, brinda herramientas y da facilidades que le permiten lograr sus objetivos.
		X2.2	Confianza	9	Los instructores transmiten la confianza y seguridad que necesita para realizar efectivamente sus entrenamientos.
				10	El gimnasio le brinda la confianza necesaria para seguir siendo un cliente frecuente.
		X2.3	Desarrollo personal	11	. El ambiente que brinda el gimnasio, contribuye a tu desarrollo personal.
				12	La orientación que brindan los instructores aporta de manera positiva en su vida personal.
	X3: Aptitudes sociales	X3.1	Presentación al publico	13	Es indispensable el dominio de palabra en la atención al cliente.
				14	Los colaboradores se expresan con fluidez frente a los socios del gimnasio.
		X3.2	Escucha activa	15	Los colaboradores comprenden de manera efectiva lo que los clientes expresan.
				16	El área de recepción cuenta con la capacidad de escucha para poder resolver las dudas de los clientes.
		3.3	Motivación	17	La motivación por parte de los instructores es importante para concluir su rutina de manera exitosa.
				18	Al momento de su ingreso al gimnasio, el carisma o una buena actitud por parte del área de recepción, brinda el incentivo o motivación para iniciar con su entrenamiento.
Y: Calidad de servicio	Y1: Elementos tangibles	Y1.1	Apariencia moderna de los equipos	19	El gimnasio debería contar con equipos nuevos y modernos.
				20	Los equipos con los que cuenta el gimnasio son modernos y facilitan sus entrenamientos.

		Y1.2	Instalaciones atractivas	21	Las instalaciones y la estructura del gimnasio influyen en el desarrollo de sus entrenamientos.
				22	Un ambiente agradable visualmente, influye en la decisión de elegir un lugar de entrenamiento.
		Y1.3	Imagen de los colaboradores	23	La imagen de los colaboradores influye en la decisión de elegir un gimnasio al cual asistirá frecuentemente.
				24	Es importante que el personal se preocupe por vestirse con pulcritud

	Y2: Capacidad de Respuesta		Rapidez de los colaboradores	25	Los colaboradores del gimnasio tienen la capacidad de atender a los clientes lo más pronto posible y de manera eficiente.
				26	El personal del gimnasio acude con rapidez cuando solicita apoyo y brinda soluciones de manera efectiva
			Disposición a ayudar	27	Percibe que los colaboradores siempre están atentos y listos para brindar ayuda cuando el cliente lo necesite.
				28	El personal está dispuesto a brindar ayuda ante cualquier consulta o situación que se presente
			Profesionalismo	29	El profesionalismo es una cualidad que está presente en el gimnasio.
				30	Cree que existen preferencias para algunos socios.
	Y3: Confiabilidad		Solución de problemas	31	Los colaboradores tienen la capacidad de identificar la raíz del problema y dar solución de manera efectiva en una situación específica.
				32	Que tan eficiente es la solución de problemas en el gimnasio.
			Cumplimiento de compromisos	33	El gimnasio cumple con los beneficios y facilidades especificadas al momento de adquirir alguno de los planes que ofrece.
				34	El no cumple con lo promete, afecta en la credibilidad del gimnasio.
			35	La atención al cliente del gimnasio es eficiente.	

			Eficiencia	36	Las rutinas y los consejos que brindan los instructores aportan en el cumplimiento de sus objetivos.
--	--	--	------------	----	--

ANEXO 12. Estadísticas: muestra y fiabilidad.

gg.Cálculo de la "n"

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

$$\frac{290 * 1.96^2 * 0.5}{0.05^2 * (290 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 165.5 = 166 \text{ clientes.}$$

Donde:

N: 300 p: 0.5 / q:0.5

z: 95% =1.96

e: 0.05

Tabla 16.

Fiabilidad de las variables Habilidades blandas y Calidad de Servicio.

	Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	Nº de elementos	Nivel de consistencia
V1= HABILIDADES BLANDAS	,898	18	Muy buena
V2=CALIDAD DE SERVICIO	,869	18	Muy buena
TOTAL	,936	36	Elevada

Se observó el resultado de la prueba del Alfa de Cronbach realizado al cuestionario de ambas variables, cuyas variables de 36 preguntas de 0.936 calificándose como elevada, para la V1: Habilidades blandas de 18 preguntas de 0.898 calificándola como muy buena y de la V2: Calidad de Servicio de 18 preguntas de 0.869 calificándola como muy buena; tal manera que sus preguntas tienen consistencia interna y pueden ser aplicadas a otras unidades de análisis.

PROPUESTA

Título de la propuesta: Estrategias para inculcar habilidades blandas en los colaboradores del gimnasio Total Fit - Piura 2023.

Introducción

A raíz de los constantes cambios a los que se han enfrentado las empresas, se han tornado mucho más exigentes en cuanto al personal que desean contratar, pues lo idóneo es poder brindar el mejor servicio con el fin de generar mayores ingresos a través de la fidelidad de sus clientes. Es por ello, que los postulantes a una entrevista laboral deben estar preparados y al tanto de las habilidades y destrezas que las organizaciones requieren.

La importancia de contar con habilidades blandas favorece tanto en ámbito laboral como personal; facilita el poder establecer relaciones sanas con los demás, generando en el lugar de trabajo un clima agradable que se proyectará en la entrega de la calidad de servicio. Un personal a gusto y motivado en su trabajo, transmite amabilidad y dedicación en el trato a los clientes, los cuales tienen expectativas muy altas en los productos y servicios que consumen.

En los últimos años las empresas le han dado un valor favorable a los colaboradores que cuentan con habilidades blandas, pues ellos demuestran mejores resultados en cuanto a toma de decisiones, comunicación, empatía hacia clientes y compañeros de trabajo, etc. Sin dejar de lado a las habilidades desarrolladas por la preparación profesional y experiencia adquirida que también de gran importancia.

Descripción organizacional

Total Fitness Health Club E.I.R.L es una empresa de Piura con 9 años de creación, perteneciente al rubro Fitness, dedicado al 100% a brindar e inculcar el deporte y salud en los piuranos. Actualmente, ofrece sus servicios de Asistencia personalizada que incluye planes de alimentación, instrucción permanente y evaluaciones semanales a sus clientes; además de ofrecer los planes de Musculación e Indoor Cycling.

A pesar de los años con los que cuenta este gimnasio y la experiencia de su creador, solo existe una sede en Piura, puesto que el Sr Palomino es quien se encarga personalmente de administrar el local, y cree que, al contar con más sedes, no se logrará brindar el mismo trato y calidad que se viene ofreciendo a través de los años.

Misión

Brindar a nuestros socios, el mejor asesoramiento en cuanto ejercicios que contribuyan al logro de sus objetivos. Además de incentivar de manera proactiva, el deporte y vida saludable en la población piurana de todas las edades.

Visión

Ser la mejor opción de gimnasio en la ciudad de Piura, por la excelente calidad de servicio que se ofrece, de la mano de nuestros colaboradores altamente capacitados.

Objetivos de la propuesta

Objetivo principal de la propuesta:

Implementar estrategias para inculcar habilidades blandas en los colaboradores del gimnasio Total Fit - Piura 2023.

Objetivos específicos de la propuesta:

- (a) Crear estrategias que permitan informar sobre la importancia de las habilidades blandas en el gimnasio Total Fit – Piura 2023.
- (b) Diseñar una estrategia que fomente el fortalecimiento de buenas relaciones entre compañeros de trabajo en el gimnasio Total Fit – Piura 2023.
- (c) Desarrollar una estrategia basada en mejorar las habilidades de los colaboradores del gimnasio Total Fit – Piura 2023.

Justificación

La propuesta basada en Estrategias para inculcar habilidades blandas en los colaboradores del gimnasio Total Fit - Piura 2023, se justifica puesto que, se espera que se logre una mejora en la calidad del servicio que ofrece la empresa, a través de las diferentes estrategias que se ejecutaran. Esta demostrado según el estudio realizado, que aplicación de las habilidades blandas en las organizaciones genera un cambio significativo en los colaboradores, los cuales se verán reflejados en la atención que le ofrecen al cliente, lo cual beneficiará al gimnasio por la satisfacción de los clientes y, por ende, generará mayores ingresos

Matriz De Evaluación De Los Factores Internos

La evaluación de los factores internos del gimnasio Total Fit se obtuvo en base a la información recopilada, la que nos permitió identificar las fortalezas y debilidades.

FACTORES INTERNOS CLAVE		IMPORTANCIA	CLASIFICACIÓN	VALOR
		PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	
Fortalezas				
1	Años en el mercado fitness	0.10	4	0.4
2	Reconocido a nivel local	0.10	4	0.4
3	Modernas máquinas de entrenamiento	0.05	4	0.2
4	Empleados comprometidos	0.05	4	0.2
5	Ubicación	0.10	4	0.4
Debilidades				
1	Infraestructura con poca ventilación	0.05	1	0.05
2	Personal no capacitado en habilidades blandas	0.15	2	0.3
3	Falta de variedad de disciplinas	0.10	2	0.2
4	Deficiente uso de publicidad.	0.15	2	0.3
5	Inexistente seguimiento de clientes	0.15	2	0.3
Total		1		2.75

El resultado obtenido del gimnasio Total Fit fue de 2.75, lo cual evidencia que la organización responde de manera correcta a las debilidades, ya que cuenta con fortalezas internas que son favorables para la empresa. La fortaleza Años en el mercado, genera confiabilidad en los clientes por los años de experiencia; además, la fortaleza Ubicación, puesto que está en un lugar comercial y céntrico permite más personas conozcan el lugar.

Matriz de Evaluación de los Factores Externos

La evaluación de los factores internos del gimnasio Total Fit se obtuvo en base a la información recopilada, la que nos permitió identificar las oportunidades y amenazas.

FACTORES EXTENOS CLAVE		IMPORTANCIA	CLASIFICACIÓN	VALOR
		PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	
Oportunidades				
1	Tecnologías de Comunicación	0.15	4	0.6
2	Nuevas tendencias y estilos de vida	0.15	4	0.6
3	Facilidad de préstamos financieros.	0.05	4	0.2
4	Porcentaje de crecimiento económico	0.05	4	0.2
Amenazas				
1	Factor Político	0.15	3	0.45
2	Competencia formal e informal.	0.05	4	0.2
3	Barreras para tramitar permisos de funcionamiento.	0.15	2	0.3
4	Prioridades en la canasta básica familiar.	0.10	3	0.3
5	Incertidumbre sobre la situación ante el fenómeno de niño costero	0.15	3	0.45
Total		1		3.3

En la Matriz EFE elaborada del gimnasio Total Fit, a nivel micro entorno se observa que el resultado final es de 3.3, lo cual arroja que la organización puede hacer frente a las amenazas que se le presenten, tomando en cuenta las oportunidades que tiene en el mercado. Las nuevas tendencias y estilos de vida, le permite ampliar su cartera de cliente y por ende generar mayor ingreso; así como el crecimiento en la economía en el país.

Análisis FODA

Se plantearon estrategias a través del análisis de los factores internos y externos identificados del gimnasio Total Fit, en el distrito de Piura. A continuación, se detallaron:

	Fortalezas	Debilidades
	F1. Años en el mercado Fitness	D1. Infraestructura con poca ventilación
	F2. Reconocido a nivel local	D2. Personal no capacitado en habilidades sociales
	F3. Modernos equipos	D3. Falta de variedad de disciplinas
	F4. Empleados comprometidos	D4. Deficiente uso de publicidad
	F5. Ubicación	D5. Falta de compañerismo.
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
O1. Tecnologías de Comunicación	(F5, O1) Ser más activos en redes sociales, darles mayor uso a las tecnologías de comunicación, aprovechando la ubicación accesible y comercial.	(D1, O3) Solicitar un préstamo con la finalidad de mejorar la infraestructura, de manera que sea un ambiente con mayor ventilación.
O2. Nuevas tendencias y estilos de vida.		(D2, O1) A través de reuniones por zoom o meet organizar sesiones informativas sobre la importancia de las H.Blandas en el trabajo.
O3. Facilidad de préstamos financieros		

O4. Porcentaje de crecimiento económico		
Amenazas	Estrategias Fa	Estrategias DA
A1. Ausentismo laboral	(F4, A2) Aprovechar a los colaboradores comprometidos con el fin de capacitarlos para poder mejorar el servicio que se ofrece, de manera que se logre fidelizar a los clientes.	(D5, A1) Realizar actividades que promuevan el fortalecimiento de la relación laboral, creando un ambiente agradable, de manera que se logre fidelizar a los colaboradores.
A2. Competencia formal e informal		
A3. Barreras para tramitar permisos de funcionamiento		
A4. Prioridades en la canasta básica familiar		
A5. Incertidumbre sobre la situación ante el fenómeno de niño costero		

Estrategia FO: Aumentar la actividad en redes sociales, darles mayor uso a las tecnologías de comunicación, aprovechando la ubicación accesible y comercial.

hh. Descripción

Para aumentar la cartera de clientes se considera necesario llamar la atención de los futuros clientes con publicidad llamativa y difundirla a través de los diferentes canales de redes sociales como Facebook e Instagram.

ii. Metas

Aumentar cartera de clientes en un 20%

Aumentar ventas en un 20%

jj. Tácticas

Llamar la atención de mayor cantidad de seguidores en redes sociales.

Crear publicidad llamativa.

kk. Programa estratégico

Al darle mayor uso a las nuevas tecnologías y redes que son muy usadas por las personas, podemos llamar la atención de nuestro público objetivo con publicidad llamativa como promociones, descuentos y tips nutricionales. Esta estrategia estará a cargo del área de publicidad, la cual comprenderá de los periodos de enero a diciembre 2024. El propósito de la estrategia es el aumentar el número de clientes y la cantidad de ingresos.

II. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ENE - ABR 2024				MAY - AGOST 2024				SET - DIC 2024			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
COORDINACIÓN CON EL AREA DE PUBLICIDAD												
DISEÑO DE PUBLICIDAD												
PUBLICAR PUBLICIDAD EN REDES												

mm. Costos

Cod	Detalle	Med	Cant	C.U	C.T
1.1	Servicios				S/4,000.0 0
1.1.	Energía				S/1,800.0
1	electrica	Mes	12	S/150.00	0
1.1.					S/1,200.0
2	Internet	Mes	12	S/100.00	0
1.1.				S/1,000.0	S/1,000.0
3	Diseñador grafico		1	0	0
1.2	Materiales				

1.2.			S/2,500.0	S/2,500.0
1	Laptop	1	0	0
Costo de la estrategia				0
				S/6,500.0

g. Viabilidad

El gimnasio Total Fit, cuenta con los recursos necesarios para asumir el costo por financiamiento para la ejecución de la estrategia la cual tiene un costo total S/6,500.00 y está basada en ser más activos en redes sociales, darles mayor uso a las tecnologías de comunicación con la finalidad de captar la atención de futuros clientes ofreciendo promociones y descuentos.

h. Mecanismo de control

Nivel de publicidad

Nivel de captación al cliente

Estrategia DO: Organizar sesiones informativas, a través de reuniones por zoom o meet sobre la importancia de las H. Blandas en el trabajo.

a. Descripción

Para lograr concientizar a los colaboradores sobre la importancia que tiene las habilidades blandas, es necesario brindarles charlas informativas a través de reuniones virtuales con la finalidad de que todos puedan participar.

b. Metas

Aumentar nivel de concientización en colaboradores.

Aumentar nivel de calidad de servicio en un 50%.

c. Tácticas

Generar conciencia en los colaboradores sobre la importancia de las habilidades blandas.

Mejorar la calidad de servicio con la aplicación de habilidades.

d. Programa estratégico

Al concientizar a los colaboradores sobre la importancia de emplear las habilidades blandas en la atención al cliente, se espera una mejora calidad de servicio. Esta estrategia estará a cargo del área administrativa, la cual comprenderá de los periodos de enero a marzo 2024. El propósito de la estrategia mejorar la calidad de servicio a través de la aplicación de habilidades blandas.

e. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ENERO 2024				FEBRERO 2024				MARZO 2024			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
COORDINACIÓN CON EL AREA ADMINISTRATIVA	■	■										
DISEÑO DE LA GUÍA CON TEMAS A TRATAR			■	■	■							
EJECUCIÓN DE LAS CHARLAS INFORMATIVAS.						■	■	■	■	■	■	■

f. Costos

Cod	Detalle	Med	Cant	C.U	C.T
1.1	Servicios				S/3,000.00
	Energía				
1.1.1	electrica	Mes	12	S/150.00	S/1,800.00
1.1.2	Internet	Mes	12	S/100.00	S/1,200.00
1.2	Materiales				
1.2.1	Laptop		1	S/2,500.00	S/2,500.00
	Costo de la estrategia				S/5,500.00

g. Viabilidad

El gimnasio Total Fit, cuenta con los recursos necesarios para asumir el costo por financiamiento para la ejecución de la estrategia la cual tiene un costo total S/5,500.00 y está basada en brindar capacitación a los colaboradores con la finalidad de concientizarlos en incluir las habilidades blandas en su vida cotidiana y laboral, de manera que genere un cambio positivo para el gimnasio en cuanto a la calidad del servicio.

h. Mecanismo de control

Nivel de disposición al cambio.

Nivel de satisfacción al cliente.

Estrategia FA: Fidelizar a los colaboradores con habilidades duras, evitando el posible ausentismo laboral.

a. Descripción

Con el fin de prevenir el ausentismo laboral, se considera que se debería implementar un programa de incentivos, brindando un bono como premio a los colaboradores que no tengan faltas injustificadas en el periodo de 01 año.

b. Metas

Disminuir las insistencias injustificadas.

Aumentar nivel de motivación de los colaboradores.

c. Tácticas

Incentivar a los colaboradores para incrementar su compromiso para con la empresa.

Tener un control riguroso de las asistencias de los colaboradores.

d. Programa estratégico

Al brindar incentivos, aumenta la motivación y como resultado se obtiene a colaboradores comprometidos con la empresa, que a su vez se beneficia con la mejora del servicio que sus clientes esperan recibir. Esta estrategia estará a cargo del área administrativa, la cual comprenderá de los periodos de enero a diciembre 2024. El propósito de la estrategia es tener colaboradores comprometidos con la empresa con el fin de evitar el ausentismo laboral que afecte la calidad del servicio que se ofrece.

e. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ENE - ABR 2024				MAY - AGOST 2024				SET - DIC 2024			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
COORDINACIÓN CON EL AREA DE ADMINISTRACIÓN												
EVALUACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIAS												
ENTREGA DE BONO AL COLABORADOR												

f. Costos

Cod	Detalle	Med	Cant	C.U	C.T
1.1	Servicios				S/4,000.00
1.1.1	Energía electrica	Mes	12	S/150.00	S/1,800.00
1.1.2	Internet	Mes	12	S/100.00	S/1,200.00
1.2	Materiales				
1.2.1	Laptop		1	S/2,500.00	S/2,500.00
1.2.2	Bono incentivo		1	S/500.00	S/500.00
	Costo de la estrategia				S/7,000.00

g. Viabilidad

El gimnasio Total Fit cuenta con los recursos necesarios para asumir el costo por financiamiento para la ejecución de la estrategia la cual tiene un costo total S/7,000.00 y está basada en brindar un incentivo a los colaboradores para lograr que se sientan comprometidos con su trabajo y evitar el ausentismo laboral.

h. Mecanismo de control

Nivel de asistencias injustificadas.

Nivel de motivación del colaborador.

Estrategia DA: Realizar actividades que promuevan el fortalecimiento de la relación laboral, creando un ambiente agradable, de manera que se logre fidelizar a los colaboradores.

a. Descripción

Con el fin de fortalecer la relación entre colaboradores se considera organizar una actividad al aire libre, donde las propuestas del lugar y las dinámicas a realizar, serán dadas por los propios colaboradores de esta manera también se estimulará al trabajo en equipo, comunicación y cooperación.

b. Metas

Aumentar nivel de fidelización de colaboradores.

Aumentar nivel de motivación de los colaboradores.

c. Tácticas

Incentivar a los colaboradores para incrementar su compromiso para con la empresa.

Mejora en el clima laboral.

d. Programa estratégico

La actividad al aire libre, se llevará a cabo en un restaurant campestre, donde se realizará un almuerzo y diferentes dinámicas que ayudarán a establecer lazos entre los colaboradores. Esta estrategia estará a cargo del área administrativa, la cual comprenderá de los periodos de enero a diciembre 2024 y será realizada cada 03 meses. El propósito de la estrategia es tener a colaboradores motivados, que generen un clima agradable en el gimnasio, el cual será percibido por los clientes, a través de la atención que recibirán.

e. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ENE - ABR 2024				MAY - AGOST 2024				SET - DIC 2024			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
COORDINACIÓN CON EL AREA DE ADMINISTRACIÓN												
RECEPCIÓN DE PROPUESTAS												
ELECCION DEL LUGAR Y ACTIVIDADES A REALIZAR												
EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD EN EL LUGAR ELEGIDO												

f. Costos

Cod	Detalle	Med	Cant	C.U	C.T
1.1	Servicios				S/4,000.00
1.1.1	Energía electrica	Mes	12	S/150.00	S/1,800.00
1.1.2	Internet	Mes	12	S/100.00	S/1,200.00
1.2	Materiales				
1.2.1	Laptop		1	S/2,500.00	S/2,500.00
1.2.2	Reserva restaurant		1	S/1000.00	S/1000.00
	Costo de la estrategia				S/7,500.00

g. Viabilidad

El gimnasio Total Fit cuenta con los recursos necesarios para asumir el costo por financiamiento para la ejecución de la estrategia la cual tiene un costo total S/7,500.00 y está basada en realizar una actividad al aire libre, de manera que se logra fortalecer la relación entre los colaboradores.

h. Mecanismo de control

Clima laboral.

Nivel de satisfacción del colaborador.

TABLA 17

Resumen de las estrategias y costos.

ESTRATEGIAS PROPUESTAS		C.T
FO	Ser más activos en redes sociales, darles mayor uso a las tecnologías de comunicación, aprovechando la ubicación accesible y comercial.	S/6,500.00
DO	A través de reuniones por zoom o meet organizar sesiones informativas sobre la importancia de las H. Blandas en el trabajo.	S/5,500.00
FA	Fidelizar a los colaboradores con habilidades duras, evitando el posible ausentismo laboral.	S/7,000.00
DA	Realizar actividades que promuevan el fortalecimiento de la relación laboral, creando un ambiente agradable, de manera que se logre fidelizar a loa colaboradores.	S/7,500.00
COSTO TOTAL		S/26,500.00

Evaluación de beneficio y costo ecológico

Con respecto a la evaluación del beneficio sobre costo, es pertinente tener en cuenta los ingresos y egresos correspondiente del período anual 2021 hasta 2023 del gimnasio Total Fit, para validar si efectivamente dispone de los recursos económicos y financieros para la ejecución de cada una de las estrategias. A continuación, se fundamenta:

TABLA 18

Ingresos y Egresos de Total Fit.

DETALLE	2022	2023	2024
INGRESOS	S/360,000.00	S/290,000.00	S/324,000.00
EGRESOS	S/240,000.00	S/180,000.00	S/190,000.00
(ING-EGR)	S/120,000.00	S/110,000.00	S/134,000.00

Se observó que el margen de utilidad en el año 2022 fue de S/120,000.00, mientras que en el año 2023 se obtuvo un valor de S/110,000.00, esto a raíz de la inestabilidad económica que provocó el fenómeno del niño costero y el incremento de casos por dengue. Sin embargo, se espera que para el año 2024 se genere un incremento en las ventas con un margen de utilidad de S/134,000.00.

TABLA 19

Evaluación del beneficio sobre costo

DETALLE	VALORES
BENEFICIO	S/843,599.12
COSTO	S/529,491.31
B/C	1.5

Con respecto al beneficio sobre costo (B/C), se infiere que por cada S/. 1.00 de inversión, se obtendrá una recuperación de S/. 1.5, por lo que, se demuestra que la aplicación de las estrategias planteadas para el gimnasio Total Fit es rentable, lo cual indica que los ingresos serán mayores que los costos y se permitirá ejecutar la propuesta durante el período 2024.

TABLA 20

Periodo de recuperación de la inversión

AÑO	FLUJO DE EFECTIVO	ACUMULADO
0	S/26,500.00	
1	S/10,000.00	S/10,000.00
2	S/12,000.00	S/22,000.00
3	S/15,000.00	S/37,000.00

a	1
b	26500
c	10000
d	12000

Formula: $a+(b-c)/d$

$$1+(26500-10000) / 12000 = 2.375 \approx 2 \text{ años}$$

En cuanto a la recuperación de la inversión, se espera que sea en un periodo de 2 años, por lo que la propuesta se considera rentable, al ser recuperada en un plazo de tiempo corto, el cual será considerado entre los periodos 2025-2026.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y su influencia en la calidad de servicio del gimnasio total FIT Piura 2023", cuyo autor es HERNANDEZ ALVARADO AURY MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 03 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA DNI: 45361468 ORCID: 0000-0003-0744-0052	Firmado electrónicamente por: ESUYSUYC el 13-12- 2023 09:24:16

Código documento Trilce: TRI - 0679482