



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial  
en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Escobar Ocampos, Cary Yvana ([orcid.org/0009-0005-8421-4931](https://orcid.org/0009-0005-8421-4931))

**ASESORES:**

Mg. Albán Villarreyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

Dr. Sánchez Chero, Manuel Jesús ([orcid.org/0000-0003-1646-3037](https://orcid.org/0000-0003-1646-3037))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA - PERÚ**

**2024**

## **Dedicatoria**

Es dedicada a nuestro Padre Supremo y a la energía del universo que me enseñó a ser disciplinada y ordenada durante el desarrollo de la presente investigación; a mi familia, en especial a mi tía, madre y hermana y sobre todo a mis dos abuelitas presentes en mi corazón; y también el amor de mi niña y su papá que me dan apoyo y valor de seguir creyendo que tenemos una finalidad de creer que los proyectos de vida se cumplen si lo desarrollamos con ímpetu.

## **Agradecimiento**

Agradezco a nuestro Padre Supremo a mi familia y a mis asesores que con su enseñanza han creado un valor de conocimiento en mí y a mis compañeros de estudios que formamos un grupo consistente.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO JUDICIAL EN UN ÁREA DE ATENCIÓN DE QUEJAS VERBALES - PIURA, 2022.", cuyo autor es ESCOBAR OCAMPOS CARY YVANA, 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, 16 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VICTORIA AMANDA ALBAN VILLARREYES DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 18-01- 2024 21:48:05

Código documento Trilce: TRI - 0733529





**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESCOBAR OCAMPOS CARY YVANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO JUDICIAL EN UN ÁREA DE ATENCIÓN DE QUEJAS VERBALES - PIURA, 2022.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CARY YVANA ESCOBAR OCAMPOS DNI: 40470886 ORCID: 0009-0005-8421-4931	Firmado electrónicamente por: CESCOBAR el 16-01- 2024 00:58:54

Código documento Trilce: TRI - 0733530



## Índice de contenidos

<b>Carátula.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos .....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de Tablas.....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de Figuras.....</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>14</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>14</b>
3.1.1. Tipo de Investigación: .....	14
3.1.2. Diseño de Investigación: .....	14
<b>3.2. Variables y operacionalización: .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>16</b>
3.3.1. Población:.....	16
3.3.2. Muestra:.....	16
3.3.3. Muestreo:.....	17
<b>3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....</b>	<b>17</b>
<b>3.5. Procedimientos.....</b>	<b>19</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos.....</b>	<b>19</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>19</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>27</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS: .....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>42</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1. Validadores. ....	18
Tabla 2. Relación de la variable habilidades blandas y calidad de servicio. ....	20
<i>Tabla 3.</i> Coeficiente de correlación entre la dimensión adaptación y calidad de servicio. ....	21
Tabla 4. Coeficiente de correlación entre la dimensión habilidades interpersonales y calidad de servicio. ....	22
Tabla 5. Coeficiente de correlación entre la dimensión habilidades de comunicación y calidad de servicio. ....	23
Tabla 6. Coeficiente de correlación entre la dimensión habilidades de ética laboral y calidad de servicio. ....	24
Tabla 7. Prueba de Normalidad.....	25
Tabla 8. Coeficiente de correlación entre habilidades blandas y calidad de servicio. ....	26
Tabla 9. Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable habilidades blandas .....	29
Tabla 10. Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio ....	29
Tabla 11. Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	30
Tabla 12. Base de Datos Prueba Piloto .....	31

## Tabla de Figura

Figura 1. Diseño .....	14
------------------------	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022; la metodología de la investigación fue de tipo básico con diseño no experimental y de nivel correlacional; durante el proceso de la investigación se desarrolló mediante cuestionarios, cada uno con su respectiva variable, que tuvo como población a 199 servidores que laboran en la institución y en el área de atención de quejas verbales. Con los resultados obtuvimos que las habilidades blandas se relacionan significativamente en la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales, 2022, ya que la significancia bilateral obtenida es de 0.000 por lo que el coeficiente de correlación obtenido de 0.347 el cual nos indica una correlación positiva media entre las variables. Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre habilidades blandas y calidad de servicio.

**Palabras clave:** Habilidades blandas, calidad de servicio, usuario judicial, quejas verbales, Comunicación Asertiva.



## Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between soft skills and quality of service to the judicial user in an area of attention to verbal complaints - Piura, 2022; The research methodology was basic with a non-experimental design and correlational level; During the research process, it was developed through questionnaires, each with its respective variable, which had as a population 199 servers who work in the institution and in the area of attention to verbal complaints. With the results we obtained that soft skills are significantly related to the quality of service to the judicial user in an area of attention to verbal complaints, 2022, since the bilateral significance obtained is 0.000, so the correlation coefficient obtained is 0.347. Which indicates a medium positive correlation between the variables. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between soft skills and service quality.

**Keywords:** Soft skills, service quality, judicial user, verbal complaints, Assertive communication.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, Hindiarto et al. (2020) en la investigación que ejecutaron al personal de salud quien fue el grupo experimental los instruyó en habilidades blandas, siendo en comunicación empática donde mostraron resultados representativos, llegándose a demostrar que al desarrollar habilidades blandas tendrán la aptitud de ayudar a los demás y a ellos mismo, porque aumenta la conexión emocional. Por lo tanto, Dean et al.(2019) en su investigación participaron tres lideres empresariales donde se concluyo que reconocer estrategias de capacitacion en habilidades blandas en el ambiente laboral conlleva a un clima competitivo. Asi como Machado et al. (2023) en su articulo de cientifico de habilidades blandas se puede decir que la habilidad blanda se relaciona a las emociones para una calidad de servicio optimo Zumba (2020).

En Mexico Cataneo (2019) indica que el problema de habilidades Blandas a nivel internacional y nacional del trabajo en el sector estatal se manifiesta a menudo, que imposibilite que los trabajadores demuestren capacidad a corde con la realidad laboral, asimismo, existe un problema que enfrentan las organizaciones, la falta de formación profesional en estos temas básicos, los cuales desarrolla la personalidad del empleado. Por su parte, Morillo (2019) ha explicado que hay una correlación entre la calidad del servicio otorgado, así como las aptitudes individuales de los trabajadores, siendo que el 80% de los usuarios tiende a prestarle un valor mayor a la manera en la que son tratados que al mismo producto final que se encuentran recibiendo pero que en la actualidad no se viene dando. No obstante, Phuong (2019) desde la visión de una institución, la calidad de servicio en las administraciones de las organizaciones, se visualiza que la gran mayoría de organizaciones, vienen introduciendo novedades en el servicio que ofrecen a sus clientes.

A nivel nacional, Rodriguez et al.(2021) en la investigación realizada asevera que las habilidades blandas deben considerar el talento a saber escuchar y comunicar y por ende dar una respuesta positiva y ser un dominio que parta de la empatía. Asimismo en el Diario Gestión (2023) señala que las habilidades blandas es la consecuencia del efecto de una composición de dimensiones como: características

nacionales, información, perfil de ser y forma de tratar a los demás que moldean la capacidad de una persona para conectarse y comunicarse eficazmente con los demás. Este factor es cada vez más valorado por las empresas y se ha convertido en la base a asumir en cuenta a la hora de tomar personal para la empresa. Al respecto Salcedo et al. (2022) Señalan que la práctica de habilidades blandas es importante porque existe un concepto habilidades profesionales del empleador y disciplinas. Así como se debe poner énfasis en competencias cognitivas y de habilidades blandas Guerra (2019). Cabe recalcar que Valeriano (2021) en su artículo científico manifiesta que la pandemia ha provocado conmociones políticas, crisis económicas y pérdidas de empleo, entre otros factores restrictivos, que para recuperarse de manera sostenible e inclusiva, las empresas deben construir plataformas digitales resilientes para optimizar su gestión empresarial. De ahí que las empresas deben contratar personal dotado de los conocimientos en saber, tecnología y humanidades que solicitan las sociedades del conocimiento, así como de habilidades blandas como la agudeza emocional para asegurar un desarrollo eficiente y eficaz en el desempeño de las cargos o trabajos estipulados.

Por otro lado García (2020) señala que la calidad del servicio brindado de los trabajadores se encuentra ubicado en el nivel medio que se basa en el ámbito sudamericano, subrayando que el servidor tiene un elevado potencial para realizar las cosas oportunamente, tal situación problemática aumenta al identificarse que, un gran porcentaje de órganos nacionales no tienen identificados los planes para la optimización del servicio. Por lo cual Callaca (2019) explica que el 45% de servidores que poseen recursos humanos para la atención del talento humano, no emplean las estrategias más adecuadas para el desempeño de sus acciones, lo que contribuiría a incrementar las habilidades sociales y emocionales que deben tener todos los servidores públicos para una calidad de servicio óptima. También Yoon et al. (2020) en su investigación dirigida a la calidad de servicio llegaron a una opinión que se hace el usuario con respecto a la condición que se encuentra un servicio, así como la calidad de servicio se fundamenta en la óptima filosofía que debe ser compartida por todos los empleadores y ser transmitida a los usuarios.

En consecuencia, de lo expuesto se entiende que en el área de atención de quejas verbales en la ciudad de Piura, existe un problema que carece de

implementación de habilidades blandas la cuales se relacionan con la calidad y eficacia de servicio al usuario judicial en la atención de quejas verbales. Por dicha razón se ha estimado como problema general: ¿Cuál es la relación entre las Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022?

En lo que atañe a la justificación teórica, es fundamentado mediante el uso de doctrinas científicas que contribuirían a ofrecer sustento metodológico sobre las variables de la investigación y desde una perspectiva metodológica, se justifica ya que las herramientas para obtener los datos serán evaluadas a través del uso de mecanismos que contribuirían a brindar validez y confiabilidad para el cumplimiento de los objetivos Solís (2019). Por último, desde una perspectiva social se contribuirá a la mejora de los diferentes problemas derivados desde una noción de liderazgo lo que implica que será creado un parámetro acerca de la necesidad que existe de valorar las habilidades blandas y la calidad del servicio y para finalizar, desde una perspectiva práctica viene a ser el fundamento para propulsar la categoría del progreso de las habilidades socio emocionales en la garantía de una calidad de servicio Arias (2021).

Es por tal motivo que se ha establecido como objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022; y como objetivos específicos: identificar la relación adaptación y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022; Identificar relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022; Identificar relación entre las habilidades de comunicación y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022 y por último, Identificar relación entre las habilidades de ética laboral y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

En el caso de la hipótesis general: Existe relación significativa entre habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

En concordancia a las investigaciones anteriores evaluadas a nivel internacional se encuentra Escamilla et al.(2021) quienes han elaborado un estudio a fin de analizar la conexión y la categoría de las habilidades blandas en el ambiente profesional y la resolución de conflictos para lograr del servicio al cliente en un área de ventas. Por tal motivo se pudo concluir que la resolución de conflictos permite tener una mejor calidad de servicio. Rosero (2022) en su artículo de científico elaboró una publicación de exploración con la intención de determinar si existe o no conexión entre la diligencia de habilidades blandas y el servicio de actividades laborales. Se determinó que contar con habilidades blandas es un componente esencial para tener resultados favorables en términos de desempeño profesional. Ortiz et al. (2020) diseñaron una indagación para examinar la forma en que las competencias interpersonales intervienen en el provecho laboral de los empleados. Se estableció que el progreso de las habilidades blandas tiene lugar a través de actividades como la formación y la atención al cliente, la resolución de conflictos, la gestión de las emociones, el trabajo bajo presión y la adaptabilidad al cambio.

Por su parte, Espinoza et al. (2020) en su apartado científico diseñaron una exploración con el equitativo de instaurar el significado de las habilidades blandas en el contexto del ambiente competitivo. Las principales conclusiones demostraron que las habilidades no cognitivas son un componente esencial en el rendimiento laboral general de cualquier empresa para alcanzar la calidad de la misma. Cordero et al. (2020) quienes en Ecuador han desarrollado una investigación a fin de conocer las posibles falencias del perfil del trabajador público en la gestión de las habilidades blandas y su hecho en el bienestar del usuario. Izquierdo et al. (2021) en su artículo científico agregaron que brindar servicios de alta calidad en cualquier tipo de servicio, ya sea privado o público, garantiza la satisfacción del cliente y asegura ganancias, supervivencia a largo plazo y ventaja competitiva. En este sentido, la calidad permite que los clientes o usuarios tengan una mejor percepción de la organización o entidad.

Así mismo, Deming (2017) indica que en el año 2015 en una investigación científica, la Asociación Nacional de Universidades y Empleadoras, entrevistó a

empresarios y se dio con la respuesta que la habilidad más relevante y requerida era la capacidad de trabajo en equipo. Así como, López (2021) en su artículo alude que, en México las habilidades blandas son ineludibles para determinar si el adelanto del aprendizaje de la misma se realiza de manera ideal y si es posible aplicarlo en grupo o en diálogo con otras personas. Por lo tanto, razonamos que si un colaborador está bien conectado con la sociedad, esto se reflejará en las interacciones con los clientes. Por último, el diario el peruano (2019) menciona que, entender la ciencia y la tecnología proporciona buenos puestos para los profesionales, pero fueron sus habilidades personales, como la comunicación y el control emocional las que le permitieron mantenerse en el cargo, además agregó que el 80% de las empresas y el 94% son expertos en recursos humanos de las empresas por esta razón las personas con habilidades blandas tienen más probabilidades de ocupar puestos de liderazgo en las empresas.

Ahora bien, en cuanto a las investigaciones nacionales evaluadas se encuentra, Rimarachin (2021) En su investigación se esforzaron por valorar la unión entre las habilidades interpersonales y el nivel de asistencia prestada por los empleados. Al final, descubrieron una correlación proporcional entre la calidad del servicio y las habilidades interpersonales de los trabajadores. Por su parte, Rodríguez (2023) que ha llevado a cabo investigaciones para confirmar la relación entre las competencias interpersonales y el calibre de los servicios prestados en un entorno de aprendizaje. Es posible extraer la conclusión de que tanto las variables en cuestión como sus dimensiones están conectadas. Por otro lado, Brenis (2021) desplegó los resultados de un estudio que examina la correlación entre las competencias interpersonales de los empleados y la calidad de sus servicios, existe una proporción directamente proporcional entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio.

En ese mismo sentido, Veliz (2021) ha desarrollado un artículo con el propósito de encontrar una agrupación entre habilidades blandas y la calidad del servicio. Por lo tanto, se llegó a concluir que la calidad del servicio tiene una asociación directa con las habilidades blandas del referido centro evaluado, motivo por el cual se requiere del fortalecimiento de las mismas para garantizar un mejor servicio a los usuarios. Molina (2022) llevó a cabo una investigación para evaluar la correlación

entre la calidad del servicio de los trabajadores y las aptitudes interpersonales. Como consecuencia, se determinó que calidad del servicio y las habilidades blandas estaban relacionadas. Malpartida Meza (2022) en su artículo científico, la calidad de los servicios se considera una decisión que las empresas pueden tomar para introducir cambios que sean a la vez razonables y competitivos en una economía globalizada. Para diferenciarse de las grandes organizaciones y ganarse la confianza de su clientela, las pequeñas y medianas empresas deben prestar servicios de calidad superior. Este artículo tiene por objeto determinar la correlación entre las características de bienestar y probidad del usuario y las variables de calidad del servicio.

Con relación a la primera variable habilidades blandas, se entiende como una serie de destrezas y habilidades que tienen una individualidad de optimizar el estado anímico de una persona, es decir que suelen fomentar, gestionar y garantizar los vínculos sociales afectivos Vásquez et al. (2020). De igual manera las habilidades blandas se conocen como las aptitudes sociales y emocionales que se identifican como necesarias para desarrollar integralmente los conocimientos y educación de las personas debido a que ello contribuye a la formación del trabajo exitoso a través de la mejora de las habilidades intrínsecas necesarias Rodríguez et al. (2021). En ese mismo contexto, se entiende como la habilidad de respuesta que permite que una persona logre contar con aptitudes cognitivas, siendo que de igual manera permite poseer habilidades que se fortalecen a nivel personal e interpersonal, lo que le permite alcanzar oportunamente la sociedad y generar trabajos de excelencia De la Ossa (2022).

En ese sentido, las habilidades blandas se conciben como una continuación de capacidades sociales, que toman en consideración el trabajo en equipo, su nivel de adaptación, herramientas utilizadas y la capacidad de afrontar hechos cambiantes e inesperados. Estas habilidades suelen ser fundamentales en las personas debido a que permiten entablar una adecuada comunicación con los participantes de una referida institución y con ello pueden lograr su crecimiento personal (Rodríguez et al. (2021). Asimismo, se perciben como una serie de habilidades que tiene la persona para entablar un desempeño y rendimiento apropiado a fin de estructurar relaciones con sus iguales, así como mantener un apropiado trabajo en equipo,

comunicación y un liderazgo en su unidad de trabajo que le permite consolidarse dentro de su organización Fuentes et al. (2021). Por tanto, las habilidades blandas suelen caracterizarse por poseer altas cualidades y aptitudes comunicativas que señalan la relevancia de un trabajo en equipo, además de un adecuado nivel de adaptación, proactividad y reflexión que coadyuvan a ser críticos en el afrontamiento de hechos inesperados y cambiantes Lozano, et al. (2022).

Con respecto a las bases teóricas, iniciaremos definiendo a la variable habilidades blandas, Ortega et al. (2022) en su artículo científico describe como habilidades blandas al conjunto de capacidades de la persona para interactuar con otros haciendo frente a diferentes situaciones por medio de una toma de decisiones asertivas; Así mismo, Ramírez (2022) en su artículo científico define primero que la habilidad significa la capacidad de desempeñarse adecuadamente en una tarea específica, lo que aunado a la palabra 'blanda' significa el término en la capacidad de utilizar las emociones y los valores en los diferentes entornos personales, familiares u organizacional; Así como Espinoza et al. (2020) en su artículo científico lo define como un palabra simple para un agregado complejo de caracteres personales que ayudan a que la persona sea un miembro tangible y participante de cualquier organización.

En lo referente a la primera dimensión referida a la adaptación, de acuerdo con Vargas (2019) se refiere a la capacidad que tienen los trabajadores de vincularse satisfactoriamente con las condiciones que tiene a su alrededor, empleando estrategias personales para complementar el comportamiento de terceros, asimismo, abarca la manera en la que asume sus responsabilidades para resolverlas sin tener al alcance los elementos necesarios para llevarlo a cabo. Asimismo, Ramírez et al. (2021) han puntualizado que las habilidades de adaptación se conforman por una serie de factores individuales que contribuyen que las personas permitan acoplarse a un determinado contexto sin necesidad de generar complicaciones que externas que afecten a las personas de manera directa.

Asimismo, en la segunda dimensión se localizan las habilidades interpersonales, son aquellas dirigidas a vincular al trabajador con los individuos cercanos a su



entorno, la forma en la que se puede asociar y la interacción entre las mismas, de igual manera abarca la gestión de las emociones de los individuos para no perjudicar a los demás Mendoza et al. (2022). Las habilidades interpersonales son un ligado de capacidades y competencias que el ser humano utiliza para relacionarse de manera efectiva y armoniosa con otras personas en situaciones personales y profesionales. Estas habilidades son primordiales para establecer relaciones consistentes, comunicarse de manera segura y solucionar problemas (Garay et al. 2022).

Como tercera dimensión se encuentran las habilidades de comunicación, se vincula con la forma que se emiten los mensajes, brindando exactamente los parámetros de lo que se quiere realizar, sin necesidad de que haya distorsión o trasfondo de la información, asimismo, asocia la manera en la que se toman los códigos brindados por el propio emisor Llor Lozano et al. (2020). De igual manera se perciben como las competencias y capacidades que una persona posee para transmitir información, ideas, pensamientos y emociones de manera efectiva y comprensible en diversas situaciones y contextos. Estas habilidades son esenciales tanto en la comunicación personal como en la no personal, y son fundamentales en las interacciones interpersonales, profesionales y sociales León et al. (2019).

Para finalizar, se encuentra la cuarta dimensión referida a las habilidades de ética laboral, se indican o se encuentra vinculado con las condiciones para gestionar satisfactoriamente las actividades consignadas sin que ello permite la búsqueda de los intereses individuales o las malas prácticas ejecutadas por las personas Hernández et al. (2020). De igual manera se perciben como un conjunto de competencias y comportamientos que se centran en la conducta ética y profesional de los empleados en el entorno de trabajo. Estas habilidades son fundamentales para promover una cultura laboral basada en valores y principios éticos Sánchez et al. (2018).

Por lo tanto mencionaremos las teorías de habilidades blandas, según Fragoso (2022) tenemos la teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman, viene a ser una estructura psicológica de la existencia que busca una visión de la realidad a partir

de las emociones propias y de los demás, vinculando el trabajo colaborativo a los juicios de valor e Interacción interpersonal positiva con los demás y fortalecimiento interna de la persona, es decir, una individuo que consigue conectar emociones y trabajar con las tareas diarias. Asimismo tenemos la teoría de las inteligencias múltiples (Gardner, 1983) Identifica que el ser humano tiene 08 tipos de inteligencia, 02 de los cuales están estrechamente relacionados con las habilidades blandas o inteligencia emocional: La inteligencia intrínseca se describe a la capacidad de las personas para comprender, controlar las emociones y motivarse; la inteligencia interpersonal es manera o forma de relación de una persona con su compañeros, y esta conexión está determinada por sus emociones, sentimientos, pensamientos, preferencias. Por último, (Turienzo, 2016) Se basa en la "Teoría de la motivación humana" de Maslow, que sugiere una lista priorizada de insuficiencias humanas en función de su importancia para nuestra supervivencia y nuestro impulso. Esta jerarquía, de acuerdo con la de Maslow, requiere que las necesidades se satisfagan en una secuencia ascendente que comienza con las necesidades fisiológicas básicas, seguidas por la seguridad personal, luego el amor y la pertenencia, y finalmente el respeto personal y la autorrealización.

Además, como enfoque conceptual de habilidades blandas (Salovey & J. D. Mayer, 1990) Algunos expertos han atribuido a las habilidades blandas como inteligencia emocional a la década de 1990. Asimismo, estas habilidades se han vuelto cada vez más importantes ya que se consideran rasgos vitales y buscados que las personas deben mantener. También en cuanto al abordaje conceptual de las habilidades blandas, se encuentran las competencias específicas que mejoran el desempeño y predicen el éxito laboral, también conocidas como competencias, empleabilidad o habilidades del siglo XXI, se consideran atributos o características que permiten interactuar adecuadamente entre las personas Vera (2016).

Sobre la epistemología de las habilidades o competencias blandas, se hace alusión a sus principales exponentes Haselberger et al. (2012) quienes conforme con lo expuesto por Fuentes et al. (2021) refiere que las habilidades blandas permiten sistematizarse mediante los procesos no cognitivos que se manifiestan en

los elementos y que forman parte de las habilidades de la persona para fundamentar y estructurar los diferentes procesos voluntariamente con el fin de optimizar la comunicación dentro de una misma área, lo que permite a su vez que se desarrollen habilidades interpersonales que terminan ofreciendo certeza en la manifestación de mensajes, teniendo en consideración las situaciones de cada persona relacionada con el contexto del cual forma parte.

En concordancia a la segunda variable de calidad de servicio Según Espinoza (2021) explica que la calidad del servicio se entiende como una decisión oportuna que suele determinar diferentes estrategias que cualquier organización debe tomar en consideración para formar permanentemente parte del mercado competitivo, debido que ésta suele ser un elemento que promueve la efectividad y a su vez su uso tiene costos bajos, siendo que su mayor retención es el capital humano y garantiza una mejor satisfacción de los consumidores, por ende, la calidad del servicio ayuda a adaptarse a ofrecer servicios relevantes a las demandas de las personas o clientes potenciales. De igual manera, se hace fundamental señalar que para que prevalezca un análisis de la calidad de asistencia que se brinda es necesario que la asistencia se de generar dentro del espacio laboral debido a que ello permite diferenciar los aspectos individuales de cada uno y aquellos que pueden encontrarse sujetos a manipulación (Montalvo et al., 2020). Por su parte, Ayay et al. (2021) han explicado que al hacer referencia a la calidad se hace mención a su vez a los factores necesarios para el desarrollo de una organización, siendo que promueve y la dirige a la búsqueda de una mejora constante en las actividades que la persona suele llevar a cabo frecuentemente para alcanzar sus metas profesionales. En ese mismo sentido, Amaad et al. (2018) ha señalado que la calidad del servicio se percibe como la atención total que una organización suele brindar, involucrando con ella la manera que tienen los trabajadores de atender a los consumidores.

Conforme con lo explicado por Arias (2016) a fin de tener un mejor análisis acerca de la calidad del servicio de cualquier empresa es imperativo pasar a realizar una evaluación mediante los indicadores propuesto en el círculo de Deming, los cuales permiten diferenciar el cumplimiento de los requisitos adecuados para el cumplimiento de las expectativas propuestas. Es por ello la importancia de la

planificación, la cual se entiende como una acción que tiene cualquier empresa para el análisis de un plan de trabajo que se busca realizar, estructurando los lineamientos y acciones que contribuyan a la atención de las insuficiencias de cada persona (Guerra, 2019). Otro de los indicadores del ciclo Deming, es el hacer, el cual se basa en lineamientos y un plan de trabajo donde se ejecutan actividades programadas, lo que implica que las mismas se deben desarrollar a fin de atender las demandas de los clientes. De igual manera, se encuentra el comprobar, donde se analizan la eficiencia y eficacia que tienen las actividades desarrolladas, es decir que comprueba el cumplimiento de las programaciones, empleando oportunamente los recursos y comprobando los resultados planeados (Manay et al. 2019).

En lo que concierne a la variable de calidad de servicio con respecto a las bases teóricas mencionaremos a Rogel (2018) en su artículo científico define, a la calidad del servicio como un factor de gestión que determina la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a realizar para disfrutar de los beneficios que puede elegir, por eso es uno de los factores más importantes en las organizaciones encargadas de prestar servicios a sus clientes. Así mismo, Treviño et al. (2021), en su artículo científico define a la calidad del servicio como un componente principal, para obtener y mejorar la satisfacción del cliente, es decir, al actualizar los servicios según las necesidades de los clientes, aumenta su percepción positiva, generando con ello retención de clientes y logrando mejores márgenes de ganancia. Por último, Gutiérrez (2019) en su artículo científico señala que la calidad del servicio se sujeta concisamente en la supremacía de la asistencia que las compañías ofrecen y son los usuarios que valoran la asistencia de cada uno.

Ahora bien, en cuanto a las dimensiones de la variable se encuentra, el aspecto tangible, el cual abarca las estructuras de la organización donde se promueven las instalaciones donde se brindan las actividades prestadoras del servicio, así como el mobiliario y equipos de atención, de igual manera se tiene en consideración los factores que tienen los empleados para realizar el servicio y las herramientas de comunicación preferente con el usuario (Gerónimo et al., 2022). Para Ganga et al. (2019) se refieren a los elementos físicos y concretos que los clientes pueden percibir y evaluar al interactuar con un servicio. Estos aspectos son importantes

porque contribuyen a la impresión general que los clientes poseen de la calidad del servicio que están adoptando.

Asimismo, como segunda dimensión se encuentra la seguridad, la cual se entienden como actividades o prácticas que expresa el personal laboral para infundir confianza y amistad en el usuario, transmitiendo con ello estabilidad y certeza de que el servicio que se encuentran prestando cumplirá con las expectativas otorgadas inicialmente (Febres y Mercado, 2020). Asimismo, resulta indispensable el favorecimiento de un clima seguro en cuanto a los servicios que se demandan debido a que genera una imagen en la empresa donde se instala colectivamente en los usuarios una perspectiva de seguridad sólida y comprometida con el propio servicio (Inga y Rodríguez, 2019).

Como tercera dimensión se encuentra la capacidad de respuesta, la cual se entiende como la aptitud del empleador para el asesoramiento de los usuarios y poder brindarles con ello servicio eficiente que se potencia en la disposición para servir y estar conforme a las demandas necesarias que permita la optimización del servicio ofrecido (Mero et al., 2022). De igual manera, Leviticus (2018) señaló que cuando se es capaz de responder a los requerimientos del usuario se logra que la empresa realiza una mejora oportuna de sus servicios para que los mismos respondan a los requerimientos del cliente a fin de que se genera una percepción satisfactoria del servicio que requiere el usuario.

Como cuarta dimensión se encuentra la confiabilidad, el cual abarca la posibilidad de ofrecer a los consumidores un servicio donde se reúnan las características ideales que se brindan a los clientes, por lo cual se tiende a recurrir a diferentes indicadores de calidad que sean fiable y consecuencia de los análisis de los requerimientos asociados a la misma Díaz (2021). Asimismo, se debe tener en consideración que suele influir directamente en los efectos que tiene una organización, por lo cual abarca actividades, trabajadores y equipos empleados en cada uno de los procedimientos especificados por la propia organización (Gerónimo et al., 2022).

Asimismo, mencionamos la teoría de la “Calidad total” Ciclo (planificar, hacer, verificar y actuar) de Deming estos incluyen un enfoque en la delegación efectiva

de tareas y responsabilidades, el fomento de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo y la utilización de técnicas de toma de decisiones basados en datos Chacón et al. (2018). Por otro lado, la teoría “Cero Defectos” “Hacerlo Bien la Primera Vez” según la doctrina de Crosby establece que existen cuatro axiomas fundamentales que subyacen al concepto de calidad así a menudo la define como el acto de cumplir o satisfacer estándares o criterios predeterminados (Crosby, 2018). Por último, la “Teoría de la Calidad Total de los Japoneses” demuestra que la cultura de la calidad presta atención a la calidad de las personas, lo que Implica el ciclo de estandarizar, hacer, revisar y actuar Kaizen (1960).

Además como enfoque conceptual de calidad de servicio, se refiere al principal objetivo de cualquier institución al brindar servicios satisfactorios a sus usuarios, lo cual sólo puede lograrse mediante el proceso de trabajo conjunto de sus representantes. Esto debe hacerse centrándose en satisfacer los requisitos específicos de los usuarios. Para lograrlo, las instituciones públicas deben crear un sistema interno que permita modificar y optimizar los métodos de gestión de la calidad. Es trascendental rotular que todos los miembros involucrados deben tener la capacidad de realizar cambios e implementar medidas innovadoras. Para optimizar la calidad del servicio de una organización, es necesario identificar las conceptualizaciones y procedimientos que se han utilizado a lo largo de los años y realizar modificaciones y mejoras significativas que aseguren la eficiencia operativa Idrovo (2020).

Sobre la epistemología de la variable calidad del servicio, se toma lo referenciado por Chiavenato (2009) quien conforme lo explicado por Brito (2022) se debe tener en consideración que la calidad en el trabajo se erige como una conformación compleja que abarca factores que determinan la satisfacción dentro del trabajo y las probabilidades que existen de continuar dentro de la organización, además del reconocimiento de los resultados logrados, bajo esa perspectiva se apunta que a través de las diferentes jornadas de capacitación se terminan actualizando y perfeccionando las aptitudes señaladas por los trabajadores, desarrollando un comportamiento positivo e identificando al personal que se encuentra vinculado con los objetivos de la estructura organizacional.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

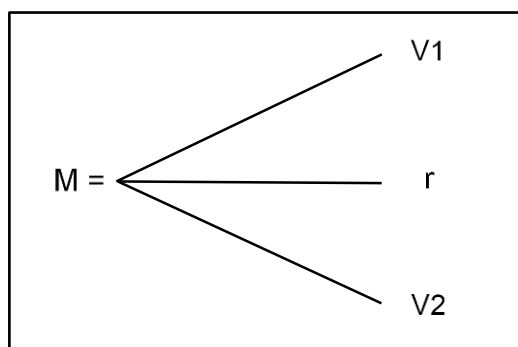
##### 3.1.1. Tipo de Investigación:

Su proceso corresponde al básico, con un enfoque cuantitativo, al respecto Molina (2022) afirma que en cada tipo de método se consideran las operaciones más importantes realizadas durante el entorno y la consulta. Por otro lado, indica que realmente no existen fronteras entre ellos.

##### 3.1.2. Diseño de Investigación:

Se determinó que el esquema del proyecto de investigación es transversal porque examina variables a lo largo del tiempo y utiliza métodos cuantitativos para medir variables utilizando el cuestionario por escala ordinal y correlacional; es no experimental ya que se observa el progreso de las variables; pero, no se manipulará el mismo procedimiento Castillo (2022).

Figura 1. Diseño



M = muestra

V.1 = Habilidades blandas

V.2 = calidad de servicio

r = relación

### 3.2. Variables y operacionalización:

#### **Variable 1: Habilidades blandas**

**Definición conceptual:** Según Ortega et al. (2022) en su artículo científico describe como habilidades blandas al conjunto de capacidades de la persona para interactuar con otros haciendo frente a diferentes situaciones por medio de una toma de decisiones asertivas

**Definición operacional:** Las habilidades blandas se manifiestan en 04 Dimensiones: Adaptación; Habilidades de comunicación; Habilidades interpersonales; Habilidades de ética laboral. En cada una de ellas se proyectará preguntas para medir la variable de estudio Hernández et al. (2018).

**Indicadores:** Salinas(2023) señala: adecuación y aceptación; fluidez y coherencia; asimismo, Sevillano (2022) indica: Comunicación asertiva, confianza, empatía, así como, Salazar (2022) precisa: cumple con las directivas y reglamentos, cumple con la misión institucional, evita conflictos.

**Escala de medición:** Es Ordinal.

#### **Variable 2: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** Según Rogel (2018) en su artículo científico define, a la calidad del servicio como un factor de gestión que determina la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a realizar para disfrutar de los beneficios que puede elegir, por eso es uno de los factores más importantes en las organizaciones encargadas de prestar servicios a sus clientes.

**Definición operacional:** Se manifiesta en 04 dimensiones: Aspecto tangible; Seguridad; Capacidad de respuesta; Confiabilidad; se aplican preguntas que apoyen a los procesos que se ejecuten deduciendo el nivel de la variable Hernández et al. (2018).



**Indicadores:** Molina (2021) señala: ambientes saludables, personal capacitados; confianza en el personal, control de la información; toma en cuenta el tiempo para las respuestas en la atención, utiliza medios virtuales para responder. Por ultimo, Huallpa (2018) indica: Capacidad para realizar de manera confiable los servicios prometidos.

**Escala de medición:** Es Ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población:

Para, Moreno (2021) es el conjunto en estudio que incluye todas las unidades de observación que componen dicho fenómeno y un concluyente estudio tiene que ser medido integrando un conjunto de formas que participan de una característica específica; por lo tanto, nuestra población es de 1050 servidores entre judiciales y administrativos que laboran en la institución y en el área de atención de quejas verbales-Piura. **Criterios de inclusión:** Se escogió a los servidores que estaban dispuestos a responder el cuestionario. **Criterios de exclusión:** Se excluyeron a los servidores que se encontraban en delegación de asistencia (Visitas Judiciales y demás diligencias judiciales) y a los trabajadores que no dieron su conformidad.

#### 3.3.2. Muestra:

La muestra se conformó a 199 trabajadores judiciales y administrativos de la institución (órganos jurisdiccionales) y del área de quejas verbales y se ha obtendrá del cálculo con la fórmula para muestras finitas. Hernández et al. (2018) refiere que la muestra la denomina como "un subgrupo del infinito o totalidad y debe ser particular, de esto si se quiere generalizar resultado".

**En la determinación de la muestra se determinó:**

DATOS:

X: Habilidades Blandas y calidad de servicio al usuario judicial

N: 1050 (población Finita)

E=Error: 5%

El nivel de confianza: 95% =1.96

P= 0.20 por muestra piloto.

<b>Caso 2:</b>		<b>Cálculo de proporciones con población finita o de tamaño conocido.</b>	
Variables	Poner el NC en %	Formula:	Variable Cualitativa con población
<b>Z</b>	1.960	$n = \frac{NZ}{( )}$	<div style="border: 1px solid black; background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 10px; display: inline-block;">199.36</div>
<b>p</b>	0.2		
<b>q</b>	0.8		
<b>E</b>	0.05		
<b>N</b>	1050		

### 3.3.3. Muestreo:

El tipo de muestra que se va a considerar en la investigación pertenece al probabilístico aleatorio simple. Según Mendoza (2018) "Un subconjunto de una población en el que todas las porciones tienen la misma probabilidad de selección" es lo que demuestra este tipo de muestreo.

#### Unidad de análisis:

Se conformó por los 199 servidores judiciales y administrativos de la Institución y del área de quejas verbales.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

La técnica para recoger la información Campos (2013) caracteriza el método como un programa de investigación que utiliza una encuesta para recopilar y analizar datos rápidamente a lo largo del tiempo.

Con respecto al instrumento estimado para la investigación fue el cuestionario. Fernández (2016) declara que el cuestionario cumple los requisitos para ser utilizado como herramienta de información. El cuestionario constará de un total de 30 preguntas, 15 de las cuales se

referirán a la primera variable, las competencias interpersonales, y otras 15 a la calidad del servicio. Además, se empleó la escala de Likert para proporcionar opciones sugeridas para la evaluación: Los índices utilizados para los resultados fueron SPSS 26, y las categorías fueron Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Asimismo, con respecto a la validez según Lopez et al. (2019) indica que es la herramienta que mide la variable que se evalúa. En la investigación que se realizó se utilizó 03 expertos en el tema de investigación, evaluarón el cuestionario con cada variable, dimensiones, indicadores y preguntas.

**Tabla 1. Validadores.**

N°	Apellidos y Nombres	Grado	Validación
01	Garay Raymundo, Cesar	Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial	Aplica
02	Rojas Camacho, Fran Williams	Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial	Aplica
03	Ruiz Benites, Ruth Ivonne	Magister en administración con mención en gerencia empresarial	Aplica

*Nota: realizada por la presente autora*

Se indica el número de validadores, nombre y apellido, grado y la validación a juicio de cada experto.

Por otro lado, mencionamos la confiabilidad del cuestionario que calculo en base a una prueba piloto mediante el coeficiente de Alpha de Crombach, porque se aplicó un cuestionario con escala de Likert. Los cuestionarios que se aplicaron cuenta con un nivel de confiabilidad aceptable. (Ver anexo tabla 9 y tabla 10)

### 3.5. Procedimientos

Principalmente se solicitó autorización a la institución, con el fin de realizar la investigación en el área de atención de quejas verbales. Asimismo, se tomó para la presente investigación en la recolección de búsqueda de perfil teórico en artículos científicos, libros virtuales, páginas de internet, así también se compilarán la investigación a través de los servidores que se les aplica el cuestionario y se derivó al proceso de la información lograda.

### 3.6. Método de análisis de datos

Con Excel y SPSS 26 se realizaron estadísticas descriptivas inferenciales. Mediante las frecuencias y los porcentajes pudimos explicar la condición de cada variable. Los porcentajes conseguidos para cada variable, dimensión e indicadores fueron descritos.

### 3.7. Aspectos éticos

Se ha estructurado reglas establecidas en la guía de Elaboración de Trabajos conducentes a Grados y Títulos aprobada por Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 062-2023-VI-UCV y del Código de Ética RCU N°0340-2021-UCV bajo los principios de: **Probidad**, para llevar a cabo adecuadamente la investigación, es necesario que todas las acciones tomadas se realicen con total honestidad, **Respeto por la propiedad intelectual**, durante la investigación se han respetado los retribuciones de pertenencia intelectual de otros investigadores, **Transparencia**, dicha investigación será conocida de tal forma que sea posible responder la metodología y comprobar la eficacia y eficiencia de los resultados plasmados en el desarrollo de la presente. Asimismo, la investigación se desarrolló en base a la 7ma edición de normas APA y se respetó la confiabilidad de los datos.

#### IV. RESULTADOS

##### Descripción de resultados del grado de correlación entre habilidades blandas y Calidad de servicio

**Objetivo general:** Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

**Tabla 2.** Relación de la variable habilidades blandas y calidad de servicio.

		Correlaciones	Habilidades blandas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	1,000	,347**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	199	199
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,347**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	199	199

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**NOTA:** Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:** La tabla 2 se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación significativa entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio. Además, el coeficiente de correlación es de 0.347 indica una relación positiva media, ya que está en el intervalo de +0.11 a +0.50. Esto quiere decir que cuando se gestione adecuadamente la V1, tiene relevancia en V2. Consideramos que a medida que las habilidades blandas aumentan, la calidad del servicio tiende a mejorar. Esta información puede ser de mucha importancia para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias en entornos donde la calidad de servicio es fundamental. Podría sugerir que invertir en el desarrollo de habilidades blandas en el personal podría tener un impacto positivo en la calidad del servicio ofrecido en el área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

**Objetivo específico 01:** Identificar la relación entre la adaptación y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

**Tabla 3.** Coeficiente de correlación entre la dimensión adaptación y calidad de servicio.

<b>Correlaciones</b>				
		Adaptación	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Adaptación	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,178*	
	N		199	
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,178*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N		199

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**NOTA:** Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

### Interpretación

La tabla 3 se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación positiva débil pero significativa entre la dimensión adaptación y calidad de servicio. Además, el coeficiente de correlación es de 0.178 ya que está en el intervalo de +0.11 a +0.50. Esto sugiere que a medida que la calidad de servicio tiende a aumentar, también tiende a hacerlo la adaptación, y viceversa.

Se considera que la dimensión adaptación podría estar asociada positivamente con la mejora de la calidad de servicio, lo que podría tener implicaciones prácticas en entornos donde la calidad de servicio es un factor crítico.

**Objetivo específico 02:** Identificar relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

**Tabla 4.** Coeficiente de correlación entre la dimensión habilidades interpersonales y calidad de servicio.

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Habilidades interpersonales</b>
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,259**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	199	199
	Habilidades interpersonales	Coeficiente de correlación	,259**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	199	199

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**NOTA:** Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

#### **Interpretación:**

La tabla 4 se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación significativa entre la dimensión Habilidades interpersonales y calidad de servicio. Además, el coeficiente de correlación es de 0.259 indica una relación positiva media, ya que está en el intervalo de +0.11 a +0.50. Esto sugiere que a medida que la calidad de servicio tiende a aumentar, también tienden a mejorar las habilidades interpersonales, y viceversa

Estos resultados indican que las habilidades interpersonales se asocian con una mejora en la calidad de servicio. Este hallazgo puede ser especialmente relevante en entornos donde la interacción interpersonal desempeña un papel crucial en área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

**Objetivos específico 03:** Identificar relación entre las habilidades de comunicación y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

**Tabla 5.** Coeficiente de correlación entre la dimensión habilidades de comunicación y calidad de servicio.

<b>Correlaciones</b>					
		<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Habilidades de Comunicación</b>		
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,349**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
			N	199	199
	Habilidades de Comunicación	Habilidades de Comunicación	Coeficiente de correlación	,349**	1,000
Sig. (bilateral)			,000	.	
		N	199	199	

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**NOTA:** Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

### Interpretación

La tabla 5 se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación significativa entre la dimensión Habilidades de Comunicación y calidad de servicio. Además, el coeficiente de correlación es de 0.349 indica una relación positiva media, ya que está en el intervalo de +0.11 a +0.50. Esto sugiere que a medida que la calidad de servicio tiende a aumentar, también tienden a mejorar las Habilidades de Comunicación, y viceversa.



**Objetivo específico 04:** Identificar relación entre las habilidades de ética laboral y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

**Tabla 6.** Coeficiente de correlación entre la dimensión habilidades de ética laboral y calidad de servicio.

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad de Servicio	Habilidades de Ética Laboral
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,220**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	199	199
	Habilidades de Ética Laboral	Coeficiente de correlación	,220**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	199	199

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**NOTA:** Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

### Interpretación

La tabla 6 se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación significativa entre la dimensión Habilidades de Ética Laboral y calidad de servicio. Además, el coeficiente de correlación es de 0.220 indica una relación positiva media, ya que está en el intervalo de +0.11 a +0.50. Esto sugiere que a medida que la calidad de servicio tiende a aumentar, también tienden a mejorar las Habilidades de Ética Laboral, y viceversa.

**Tabla 7. Prueba de Normalidad.**

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
				co		.
Habilidades blandas	,395	199	,000	,679	199	,000
Calidad de Servicio	,422	199	,000	,616	199	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**NOTA:** Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 7 y teniendo en cuenta la cantidad de la muestra que es de 199 se procede a utilizar la prueba de normalidad la sig. < 0.05, se acepta la Ha, es decir los datos no siguen una distribución normal y por tanto el estadístico que se trabajará es la correlación no paramétrica de Spearman

### Prueba de hipótesis general:

**Ha.** Existe relación entre habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

**Ho.** No Existe relación entre habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

**Tabla 8.** Coeficiente de correlación entre habilidades blandas y calidad de servicio.

Correlaciones				Habilidades blandas	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Habilidades blandas(V1)	Coeficiente de correlación	de	1,000	,347**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		199	199
	Calidad de Servicio(V2)	Coeficiente de correlación	de	,347**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		199	199

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**NOTA:** Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:** Se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación significativa entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio. Además, el coeficiente de correlación es de 0.347 indica una relación positiva media, ya que está en el intervalo de +0.11 a +0.50. Esto quiere decir que cuando se gestione adecuadamente la (V1), tiene relevancia en (V2).

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se desplegaron las asimilaciones por los resultados logrados en la presente investigación ejecutada comparando los deducciones que se lograron con los situados en el lapso del proceso de la investigación y fueron cotejados en nuestro marco teórico; principalmente nuestro objetivo principal fue determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022; con un coeficiente de correlación de 0.347 indica una relación alta y positiva entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio, y se obtuvo un valor de significación de 0.00, lo que indica que la relación entre las variables fue significativa. Teniendo en cuenta que nuestro objetivo principal fue determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio al usuario judicial en una zona de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

En lo que atañe al objetivo principal, que es determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022; por lo que se había indicado también que según el criterio de Rho Spearman, el grado de correlación obtenido es de 0.347, lo que explica que existe una correlación positiva media entre las habilidades blandas y calidad de servicio ya que si existe el rédito por mejorar las habilidades blandas así también se mejorará la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales – Piura, ayudando al logro del objetivo general, con un nivel significativo de 0.00; por lo que conlleva admitir la hipótesis descrita: Existe relación significativa entre habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

Asimismo, a continuación indicamos a Espinoza et al. (2020) en su artículo científico diseñaron una investigación con el objetivo de establecer el significado de las habilidades blandas del entorno laboral. Las principales conclusiones demostraron que las habilidades no cognitivas son un componente esencial en el rendimiento laboral general de cualquier empresa para alcanzar la calidad de la misma; por otro lado Izquierdo et al. (2021) en su artículo científico agregaron que

brindar servicios de alta calidad en cualquier tipo de servicio, ya sea privado o público, garantiza la satisfacción del cliente y asegura ganancias, supervivencia a largo plazo y ventaja competitiva. En este sentido, la calidad permite que los clientes o usuarios tengan una mejor percepción de la organización o entidad. También, Escamilla et al. (2021) quienes han elaborado un estudio a fin de analizar conexión y la categoría de las habilidades blandas en el ambiente profesional y la resolución de conflictos para lograr del servicio al cliente en un área de ventas. Por tal motivo se pudo concluir que la resolución de conflictos permite tener una mejor calidad de servicio. Por último Rodríguez (2023) que ha llevado a cabo investigaciones para confirmar la relación entre las competencias interpersonales y el calibre de los servicios prestados en un entorno de aprendizaje. Es posible extraer la conclusión de que tanto las variables en cuestión como sus dimensiones están conectadas. Por consiguiente Brenis (2021) desplegó los resultados de un estudio que examina la correlación entre las competencias interpersonales de los empleados y la calidad de sus servicios, existe una correlación directamente proporcional entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio.

Por lo consiguiente mencionamos que distintos autores definen las habilidades blandas como una herramienta valioso para que las empresas alcancen resultados óptimos y así una calidad de servicio al cliente o usuario; Por lo que iniciamos mencionando a Ortega et al. (2022) en su artículo científico describe como habilidades blandas al agregado de contenidos del hombre para interrelacionarse con otros haciendo frente a desiguales contextos por medio de una toma de medidas asertivas; Así mismo, Ramírez (2022) en su artículo científico define primero que la habilidad significa la capacidad de desempeñarse adecuadamente en una tarea específica, lo que aunado a la palabra 'blanda' significa el término en la capacidad de utilizar las emociones y los valores en los diferentes entornos personales, familiares u organizacional; Así como Espinoza et al. (2020) en su artículo científico lo define como un término simple para un conjunto complicado de caracteres particulares que ayudan a que una persona sea un miembro positivo y participante de cualquier organización.

Mencionamos al objetivo específico 1; el mismo que indica la identificar la relación entre la adaptación y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de

atención de quejas verbales - Piura, 2022; Por lo que se desarrolla con la prueba de Rho de Spearman, es de 0.178 de grado de correlación; lo que significa que entre la dimensión adaptación y la variable calidad de servicio, existe una correlación positiva débil, ya que si el área de atención de quejas verbales potencia su adaptación sería mejor la calidad de servicio y viceversa indicándose también una significancia del 0,012 lo que acepta la hipótesis que se indicó, la misma que se menciona: Existe una relación significativa entre la adaptación y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

A continuación se indica la dimensión adaptación como una dimensión que es necesaria porque se aplican estrategias para asumir responsabilidades así como lo describe Vargas (2019) indicando que es la capacidad que tienen los trabajadores de vincularse satisfactoriamente con las condiciones que tienen a su alrededor, empleando estrategias personales para complementar el comportamiento de terceros, asimismo, abarca la manera en la que asume sus responsabilidades para resolverlas sin tener al alcance los elementos necesarios para llevarlo a cabo. Asimismo, Ramírez et al. (2021) han puntualizado que las habilidades de adaptación se conforman por una serie de factores individuales que contribuyen que las personas permitan acoplarse a un determinado contexto sin necesidad de generar complicaciones que externas que afecten a las personas de manera directa. Por lo expuesto anteriormente por los autores concuerdan con lo analizado que la dimensión de adaptación es importante para tener vínculos satisfactorios con las condiciones del entorno y así tener la capacidad de manifestar apropiadamente ante presiones del entorno entre los servidores y usuarios.

Con respecto al objetivo específico 2; donde se menciona en Identificar relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022; así como se describe la prueba Rho Spearman con un 0.259 de coeficiente de correlación; lo que se visualiza que entre habilidades interpersonales y la variable calidad de servicio existe una relación positiva media, por lo que si se mejora las habilidades interpersonales existiendo mejor control emocional y tolerante al momento de atender a los usuarios y consiguiente entre compañeros la calidad de servicio será mejor, por lo que está acompañado con una significación de 0.000, lo que permite

aceptar la hipótesis la cual es: Existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

Asimismo, se puede apreciar que la dimensión habilidades interpersonales es primordial para establecer relaciones fuertes para tener una calidad de servicio positiva; así como lo menciona (Garay et al. 2022) quien indica que las habilidades interpersonales son un ligado de capacidades y competencias que el ser humano utiliza para relacionarse de manera efectiva y armoniosa con otras personas en situaciones personales y profesionales. Estas habilidades son primordiales para establecer relaciones consistentes, comunicarse de manera segura y solucionar problemas. Por otro lado, Mendoza et al. (2022) señala que las habilidades interpersonales, son aquellas dirigidas a vincular al trabajador con los individuos cercanos a su entorno, la forma en la que se puede asociar y la interacción entre las mismas, de igual manera abarca la gestión de las emociones de los individuos para no perjudicar a los demás. Por lo que mencionado líneas arriba, se puede indicar que los autores priorizan la importancia de las habilidades interpersonales porque está unido a las capacidades y aptitudes en este caso de los servidores que utilizan la manera de relacionarse de forma efectiva y agradable con los usuarios.

Consideramos al objetivo específico 3: el mismo que busca identificar relación entre las habilidades de comunicación y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022; por lo que se obtuvo la prueba Rho Spearman con un 0,349 de grado de correlación; lo que evidencia que entre la dimensión habilidades de comunicación y la variable calidad de servicio existe una relación positiva media por lo que si la comunicación mejora la calidad de servicio también mejoraría y viceversa con una significación de 0,000, lo cual indica se acepta la hipótesis, que se detalla: Existe una relación significativa entre las habilidades de comunicación y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

Por lo señalado, podemos mencionar que la dimensión habilidades de comunicación es muy importante, porque ayuda al expresarse de manera correcta se puede conectar de manera positiva con los usuarios; Así como lo señala León

et al. (2019) describe que las habilidades de comunicación se percibe como las competencias y capacidades que una persona posee para transmitir información, ideas, pensamientos y emociones de manera efectiva y comprensible en diversas situaciones y contextos. Estas habilidades son esenciales tanto en la comunicación no física en este caso verbal como en la no verbal, y son fundamentales en las interacciones interpersonales, profesionales y sociales. Asimismo, Llor Lozano et al. (2020) indica que las habilidades de comunicación, se vincula con la forma que se emiten los mensajes, brindando exactamente los parámetros de lo que se quiere realizar, sin necesidad de que haya distorsión o trasfondo de la información, asimismo, asocia la manera en la que se toman los códigos brindados por el propio emisor. Lo prescrito anteriormente por los autores, coinciden que la dimensión habilidades de comunicación es importante en la eficacia y calidad de servicio al usuario judicial por lo que tiene una relación positiva media; por otro lado, el área debe tener presente las habilidades de comunicación en la atención a los usuarios judiciales al momento de transmitir comunicación respecto a sus quejas verbales las cuales deben ser de manera segura, firme, clara y coherente para que los usuarios judiciales puedan brindársele una calidad de servicio óptimo.

Por otro lado, con respecto al objetivo específico 4; el mismo que busca identificar relación entre las habilidades de ética laboral y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022; siendo su resultado de Rho Spearman un 0,220 de grado de correlación, lo que se observa un relación positiva media, por lo que si la dimensión de habilidades de ética laboral son sólidas mejoraría la calidad de servicio demostrando ser un servidor confiable, íntegro y disciplinado que cumple con los estamentos de la institución, por lo que dicha relación tiene una significación de 0,002, por lo que se acepta la hipótesis que se menciona a continuación: Existe relación significativa relación entre las habilidades de ética laboral y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

Por lo consiguiente mencionamos a la dimensión de habilidades de ética laboral es importante porque conduce a darle valor a la institución; siendo idóneo mencionar a Sánchez et al. (2018) quien describe que las habilidades de ética laboral se perciben como un conjunto de competencias y comportamientos que se



centran en la conducta ética y profesional de los empleados en el entorno de trabajo. Estas habilidades son fundamentales para promover una cultura laboral basada en valores y principios éticos. Por último, Hernández et al. (2020) menciona que las habilidades de ética laboral, se indican o se encuentra vinculado con las condiciones para gestionar satisfactoriamente las actividades consignadas sin que ello permite la búsqueda de los intereses individuales o las malas prácticas ejecutadas por las personas. Por lo expuesto se menciona que los autores evidencian que la dimensión habilidades de ética laboral es importante para una conducta solida con ética la cual causa un entorno laboral asentada en valores y principios éticos los cuales se enfatizan en buenas practicas al instante de ofrecer una atención cuando los usuarios presentan sus quejas verbales, esto genera un valor agregado para aumentar la calidad de servicio brindado.

## VI. CONCLUSIONES

1.- Según el valor de correlación de Spearman de 0,347 (34.7%), las variables blandas y la calidad del servicio tienen una asociación positiva media. Esto conduce a la generalización de la hipótesis de que si se mejoran las habilidades blandas, la calidad de servicio brindado a los usuarios judiciales en la región de Piura en relación a las quejas verbales también mejorará.

2.- Según el valor de correlación Spearman de 0.178 (17.8%), lo que indica una relación positiva débil entre la adaptación y la calidad del servicio. Esto lleva a la aceptación de la hipótesis de que si mejora la adaptación, mejorará la calidad del servicio brindado a los usuarios judiciales en Piura en el ámbito de las quejas verbales.

3.- Según el valor de correlación Spearman de 0.259 (25.9%) lo que indica una relación positiva media se encontró entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio. Esto respalda la idea de que si mejora las habilidades interpersonales también mejorarán la calidad del servicio que reciben los usuarios judiciales en la región de Piura en cuanto a las quejas verbales.

4.- Según el valor de correlación de Spearman de 0.349 (34.9%), que indica una relación positiva media entre habilidades de comunicación y calidad de servicio, por lo que conlleva admitir la hipótesis indicando que si mejora las habilidades de comunicación también prosperará la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales – Piura.

5.- Según el valor de correlación de Spearman de 0.220 (22.0%), que indica una relación positiva media entre habilidades de ética laboral y calidad de servicio, por lo que conlleva admitir la hipótesis indicando que si mejora las habilidades de ética laboral también prosperará la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales – Piura.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1.-Se recomienda para la búsqueda en el aplicativo Mylof que existan más de 210 artículos científicos de habilidades y blandas y que existen artículos científicos de calidad de servicio en un área judicial.

2.-Se recomienda que exista más de 05 artículo científicos en el aplicativo de Mylof con respecto a la dimensión de adaptación de las habilidades blandas.

3.-Se recomienda que existan más de 16 artículos científicos en el aplicativo de Mylof con respecto a la dimensión de habilidades interpersonales de las habilidades blandas.

4.-Se recomienda que exista más de 43 artículos científicos en el aplicativo de Mylof de habilidades de comunicación de las habilidades blandas, que estén dirigidas a la calidad de servicio en un área judicial.

5.-Se recomienda que existan más de 04 artículos científicos en el aplicativo de Mylof de habilidades de ética laboral de las habilidades blandas.

## REFERENCIAS:

- Callaca, K. (2019). *Calidad del servicio y habilidades sociales en trabajadores de un centro hospitalario de Chincha*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].-  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69942/Rimara\\_chin\\_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69942/Rimara_chin_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo Salazar, C. G. (2022). *Comercio electronico y posicionamiento de una empresa automotriz en la ciudad de Piura, 2022*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92696/Castillo\\_SCG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92696/Castillo_SCG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Cataneo, G. (2019). La escasez de habilidades blandas en el mercado laboral. *Coaching Empresarial Global - Mexico*, 2. doi:<https://guidocattaneo.com/escasez-habilidades-blandas-mundo-laboral/>
- Chacón Cantos, J., & RUGEL Kamarova, J. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Rev. Espacios*, Vol.39. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Crosby, P. B. (2018). Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management. 2. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Dean Susan, A., & East Julia, I. (2019). Soft Skills Needed for the 21st-Century Workforce. *International Journal of Applied Management and Technology*, Vol.18 , Pages 17–32. <https://www.proquest.com/docview/2273114073?accountid=37408&pq-origsite=primo&parentSessionId=taa5nGOPnfvbmpHtUNy48f9JQGKCLsnlQeljHPkSb4s%3D>
- DIARIO GESTIÓN. (21 de 07 de 2023). Conoce las 10 habilidades blandas que exigirá el mercado laboral en el futuro. *GESTION*, [redacciongestion@diariogestion.com.pe](mailto:redacciongestion@diariogestion.com.pe)

- Escamilla Vielma, R. D., Segovia Romo, A., Blanco Jimenez, M., & Mendoz Gomez, J. (2021). Habilidades blandas y el servicio al cliente en tiempos del Covid-19. *Revista Daena ( International Journal of Good Conscience A2.16(2)1-23*. [http://www.spentamexico.org/v16-n2/A2.16\(2\)1-23.pdf](http://www.spentamexico.org/v16-n2/A2.16(2)1-23.pdf)
- Espinoza Mina, M. A. (2020). Soft skills: systematic mapping. *Revista Científica UISRAEL*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/341308579\\_Habilidades\\_blandas\\_mapeo\\_sistematico](https://www.researchgate.net/publication/341308579_Habilidades_blandas_mapeo_sistematico)
- Fragoso, R. (2022). Emotional Intelligence in university classrooms: teaching practices that promote its development. . *Revista Zona Próxima*, 36. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S214594442022000100049](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S214594442022000100049)
- Garcia, M. (2020). *Habilidades blandas y calidad de servicio*. Tesis de Mestría, Universidad Cesar Vallejo - <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54169?locale-attribute=es>
- Gardner, H. (1983). Educación para todos: La Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner1. *Revista de Psicología de la PUCP, Vol. XIX(2)*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95304/Dioses\\_FADP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95304/Dioses_FADP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- GESTION, D. (Lima, 21/07/2023 de 2023). Conoce las 10 habilidades blandas que exigirá el mercado laboral en el futuro. *Diario Gestión*, Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/10-habilidades-blandas-demandara-mercado-laboral-futuro-nnda-nnlt-261487-noticia/>
- Goleman, D. (2000). ). *La Inteligencia Emocional Aplicada a las Organizaciones*. kairos.
- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. . *Psicología escolar y educativa*., vol. 12( núm. 23), 10. <https://orcid.org/0000-0001-5367-5069>

- Gutiérrez, S. M. (2019.). The quality of service of banking entities as the foundation of business competitiveness. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n3/2409-8752-ucsa-9-03-23.pdf>
- Hernández Sampieri, R. y. (2018). Metodología de la investigación. (6.aed.). México D. F.: Mc-Graw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v12n23/2007-7467-ride-12-23-e011.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., & Fernnadez Collado, C. y. (2018). *Metodología de la Investigacion* (6 edicion ed.). Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20OFernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: mcgraw-hill interamericana editores, S.A. de C. V. Obtenido de <file:///C:/Users/Familia/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hindiarto. (2020). Is Training Effective to Develop Individual's Soft Skills in Organizations? Emphatic Communication Training on Friendly and Helpful Behavior in Private Hospital. En D. Fischman, *Habilidades Blandas A La Vena* (pág. 17). Lima: Planeta. Obtenido de <https://openpsychologyjournal.com/VOLUME/13/PAGE/5/FULLTEXT/>
- Huallpa Santos, J. M. (2018). *"Factores determinantes de la calidad percibida*. Obtenido de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1485/2018\\_ADYDE\\_18-2\\_05\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1485/2018_ADYDE_18-2_05_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Idrovo, R. A. (2020). Ciencias económicas y empresariales Artículo de investigación. *Polo del Conocimiento*,, 5(10),, 118–133. Obtenido de <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1792>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: revisión sistematica. *Rev. Tzhoecoen.*, Vol. 13 (2), pp. 84-93.

- Obtenido de  
file:///C:/Users/Familia/Downloads/toterom,+Vol+13+N%C3%BAm++2+(2021)-Art+8+--+Agregado+DOI.pdf
- Kaizen. (1960). Ventaja Competitiva. Obtenido de  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v05\\_n1/kaisen.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v05_n1/kaisen.htm)
- Lopez Fernandez, R., Lalangui Ramirez, J., Maldonado Cordova, A. V., & Palmero Urquiza, D. (2019). Validación de un instrumento sobre los destinos turisticos para determinar las potencialidades turisticas en la provincia de El Oro, ecuador. *Universidad y Sociedad*. Obtenido de  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- López, L. (2021). Soft skills and their influence on the construction of the. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6)., 1. Obtenido de  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1129](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1129)
- Machado Sotomayor, M. J. (2023). *Importancia de las habilidades blandas en el proyecto de vida de los estudiantes de educacion basica media importance of soft skills in the life project of middle school students*. Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias de la Educación Humanas yTecnologías Riobamba, Ecuador.  
doi:file:///C:/Users/Motero/Downloads/IMPORTANCE+OF+SOFT+SKILLS+I+N+THE+LIFE+PROJECT+OF+MIDDLE+SCHOOL+STUDENTS.pdf
- Malpartida Meza, D., Granada López, A., & Salas Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA.*, Vol.9(N° 03). Obtenido de  
<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n3/2409-8752-ucsa-9-03-23.pdf>
- Mendoza Torres, C. P.-S. (2018). *Metodología de la investigación:las rutas cuantitativa,cualitativa y mixta*. Mexico. Obtenido de  
file:///C:/Users/Familia/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf

- Molina Martinez, I. D. (2021). *Las habilidades blandas y la calidad del servicio de los servidores de la Corte Superior de Justicia de Apurímac, 2021*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91659>
- Molina Martinez, I. D. (2022). *Las habilidades blandas y la calidad del servicio de los servidores*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91659/Molina%20\\_MID-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91659/Molina%20_MID-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreno Galindo, E. (2021). *metodología de la Investigación, pautas para hacer tesis*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Morillo, L. (2019). *Habilidades blandas un propósito para potenciar a los Trabajadores*. (16)2: 124-126. ISSN: 1412-1347. doi:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69942/Rimarachin\\_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69942/Rimarachin_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortega Cabrejos, M. Y., & Lozano Fernández, E. N. (2022). Soft skills a key to providing quality education: theoretical review. *vol.18*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442022000400412](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000400412)
- peruano., E. ((26 de noviembre de 2019)). Éxito laboral depende de 85% de habilidades blandas. Obtenido de <https://elperuano.pe>; <https://elperuano.pe/noticia/86924-exito-laboral-depende-de-85-de-habilidades-blandas>
- Phuong, T. G. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *Ciencia Latina - Revista Multidisciplinar*, 5(1), 14. doi:<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
- Ramírez Franco, M. M. (2022). Relevance of soft skills in the context of complexity. *revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales(nº 59 )*. Obtenido de <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2022/12/Ed.59256-267-Ramirez-Franco.pdf>



- Rodriguez Siu, J. L., & Rodríguez Salazar, R. E. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones, Lima., vol.9( N° 1), 1-10.* doi:[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992021000100011](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992021000100011)
- Rogel, J. L. (2018.). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo. *Negotium.(14(40)), 77-86.* Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n3/2409-8752-ucsa-9-03-23.pdf>
- Rosero Gutierrez, G. (2022). *Relación entre exposición a habilidades blandas y mercado laboral: Análisis.* Tesis de Pregrado. Universidad del Rosario. doi:<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/a45ce044-ccb2-4b7e-852d-193a2c366e31/content>
- Salazar Coronel, J. M. (2022). *Estrategias de habilidades blandas para fortalecer el trabajo colaborativo entre los docentes de la institución educativa publica.* Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115731/Salazar\\_CJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115731/Salazar_CJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salcedo Núñez, M., Hoces La Rosa, Z. P., López Rengifo, C. F., & Chachi Montes, L. (2022). Estrategia PETRACOMLINE en las habilidades blandas emprendedoras en los estudiantes del IESTP “Andrés Avelino Cáceres Dorregaray”, Huancayo. *Horizonte de la Ciencia, vol. 12(núm. 23), pp. 169-177.* doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.23.147>
- Salinas Gadea, M. J. (2023). *Habilidades blandas y práctica pedagógica docente de una Institución Educativa Pública, Nuevo Chimbote, Ancash, 2022.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108259/Salinas\\_GMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108259/Salinas_GMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salovey, P., & J. D. Mayer, a. C. (1990). *The Trait Meta-Mood Scale.* published manuscript,. Obtenido de [https://center.uoregon.edu/StartingStrong/uploads/STARTINGSTRONG2016/HANDOUTS/KEY\\_46201/pub153\\_SaloveyMayerICP1990\\_OCR.pdf](https://center.uoregon.edu/StartingStrong/uploads/STARTINGSTRONG2016/HANDOUTS/KEY_46201/pub153_SaloveyMayerICP1990_OCR.pdf)

- Sevillano Fernández, K. K. (2022). *Habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público sede Lima-2022*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107222/Sevillano\\_FKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107222/Sevillano_FKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Treviño, R. y. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios Gerenciales*, 37(161), 556–565. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n3/2409-8752-ucsa-9-03-23.pdf>
- Turienzo, R. (2016). *EL PEQUEÑO LIBRO*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95304/Dioses\\_FADP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95304/Dioses_FADP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valeriano Ortiz, L. F. (2021). Recruitment and virtual selection by skills. *Gestión en el tercer milenio*, Vol. 24, . Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&id=GALE|A693364779&v=2.1&it=r>
- Vera Millalén, F. (2016). Infusión de Habilidades Blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akademeia*, vol 7 (No 1.). Obtenido de <https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/35695?show=full>
- Yoon, Y. y. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia Sustainability 2020. *Revista Tzhoecoen.*, Vol. 13 (2)(1), pp. 84-93. doi:file:///C:/Users/Motero/Downloads/toterasm,+Vol+13+N%C3%BAm++2+(2021)-Art+8++Agregado+DOI.pdf
- Zouari, G. y. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*. ((10), 1.). Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Zumba, S., Quinde, J., & Lata, S. y. (2020). La importancia del fomento de las habilidades blandas en la educación. *Illari Revista de Estudiantes*, 2. doi:<https://revistas.unae.edu.ec/index.php/illari/article/view/635>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Título de investigación:** Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Habilidades blandas	Según Ortega et al. (2022) en su artículo científico describe como habilidades blandas al conjunto de capacidades de la persona para interactuar con otros haciendo frente a diferentes situaciones por medio de una toma de decisiones asertivas.	Las habilidades blandas se manifiestan en 04 dimensiones: Adaptación; Habilidades de comunicación; Habilidades interpersonales; Habilidades de ética laboral. En cada una de ellas se proyectará preguntas para medir la variable de estudio Hernández et al. (2018)	Adaptación	Adecuación Aceptación	Likert  Nunca (1), Casi nunca (2),	Cuestionario
			Habilidades interpersonales	Comunicación Asertiva Confianza Empatía		
			Habilidades de Comunicación	Fluidez Coherencia		
			Habilidades de Ética Laboral	Cumple las directivas y reglamentos Cumple la visión y misión institucional Evita conflictos		
Calidad de servicio	Según Rogel (2018) en su artículo científico define, a la calidad del servicio como un factor de gestión que determina la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a realizar para disfrutar de los beneficios que puede elegir, por eso es uno de los factores más importantes en las organizaciones encargadas de prestar servicios a sus clientes.	Se manifiesta en 04 dimensiones: Aspecto tangible; Seguridad; Capacidad de respuesta; Confiabilidad; se aplican preguntas que apoyen a los procesos que se ejecuten calculando el nivel de la variable Hernández et al. (2018).	Aspecto tangible	Ambientes saludables Personal capacitado	A veces (3),	Cuestionario
			Confiabilidad	Capacidad para realizar de manera confiable los servicios prometidos.	Casi siempre (4),	
			Seguridad	Confianza en el personal Control de la información	siempre (5)	
			Capacidad de respuesta	Toma en cuenta el tiempo para la respuesta en la atención -Utiliza medios virtuales para responder		

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título de investigación:** Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 : Habilidades Blandas		
			Dimensiones	Indicadores	Escala
			Adaptación	Adecuación -Aceptación	Ordinal
			Habilidades interpersonales	-Comunicación Asertiva -Confianza -Empatía	Ordinal
	Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022	Existe relación significativa entre habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022	Habilidades de Comunicación	-Fluidez -Coherencia	Ordinal
			Habilidades de Ética	-Cumple las directivas y reglamentos	Ordinal
			Laboral	-Cumple la visión y misión institucional -Evita conflictos	
¿Cuál es la relación entre las Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022?	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2 : Calidad de servicio		
			Dimensiones	Indicadores	Escala
	identificar la relación entre la adaptación y la calidad de servicio al usuario judicial en un	Existe una relación significativa entre la adaptación y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de	Aspecto tangible	Ambientes saludables Personal capacitado	Ordinal

área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

atención de quejas verbales - Piura, 2022

Identificar relación entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

Existe una relación significativa entre las habilidades interpersonales y la calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

Confiabilidad

-Capacidad para realizar de manera confiable los servicios prometidos.

Ordinal

Identificar relación entre las habilidades de comunicación y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

Existe una relación significativa entre las habilidades de comunicación y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

Seguridad

-Confianza en el personal  
-Control de la información

Ordinal

Identificar relación entre las habilidades de ética laboral y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

Existe una relación significativa relación entre las habilidades de ética laboral y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

Capacidad de respuesta

-Toma en cuenta el tiempo para la respuesta en la atención  
-Utiliza medios virtuales para responder

Ordinal

**Tipo y diseño de investigación**

**Población y muestra**

**Técnicas e instrumentos**

**Estadística a utilizar**

**Tipo:** Básica

**Población:** La población es de 1050 servidores entre judiciales y administrativos que laboran en la institución y en el área de atención de quejas verbales-Piura.

**Técnicas:** Encuesta

**Diseño:** No experimental, transversal y correlacional

**Muestra:** La muestra se conformará a 199 trabajadores judiciales y administrativos de la institución (órganos jurisdiccionales) y del área de quejas verbales

**Instrumentos:** Cuestionario

Descriptivo diferencial

### Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE HABILIDADES BLANDAS

**Investigación:** Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

**Autor:** Escobar Ocampos Cary Yvana

**Objetivo:** Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

**Institución:** Área de atención de quejas verbales

**Aplicación:** Individual

**Tiempo:** 09 min

**Cantidad de interrogantes:** 15

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

**Instrucciones:** Apelo a su digna persona para responder de manera respetuosa según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con una (x) donde considere.

**Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.**

#### ESCALA DE MEDICIÓN

Valor	Categoría	Código
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Variable: Habilidades blandas		Escala de medición				
Dimensiones	Ítems	N	CN	AV	CS	S
<b>Adaptación</b>	Adopto continuamente nuevas y mejores formas de llevar a cabo nuevas estrategias para realizar las actividades del área de trabajo.					
	Se adapta a las nuevas formas de trabajo cumpliendo sus objetivos dentro de la empresa.					
	Se adapta a los diferentes cambios organizacionales de la Institución					
<b>Habilidades interpersonales</b>	Los trabajadores tienen control emocional					
	El área a la que pertenezco toma en cuenta y valora mis sugerencias y opiniones antes de tomar una decisión.					
	Se muestra tolerante con sus compañeros					
<b>Habilidades de Comunicación</b>	Existe Fluidez verbal entre los trabajadores					
	Me comunican con tiempo la información que necesito para dar respuesta al área de atención de quejas verbales					
	Presta atención a las comunicaciones del área					
	Modulación de voz de los trabajadores					
	Existe coherencia en la información que proporciona					
	Expresa de manera correcta la información					
<b>Habilidades de Ética Laboral</b>	Cumple las directivas y reglamentos					
	Cumple la visión , misión institucional					
	Evita conflictos al momento de que le hacen las llamadas de quejas verbales					

**Gracias**



## Anexo 4: INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DE DATOS



### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

**Investigación:** Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022

**Autor:** Escobar Ocampos Cary Yvana

**Objetivo:** Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

**Institución:** Área de atención de quejas verbales

**Aplicación:** Individual

**Tiempo:** 10 min

**Cantidad de interrogantes:** 15

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

**Instrucciones:** Apelo a su digna persona para responder de manera respetuosa según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con una (x) donde considere.

**Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.**

### ESCALA DE MEDICIÓN

Valor	Categoría	Código
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Variable: Calidad de Servicio		Escala de medición				
Dimens iones	Ítems	N	CN	AV	CS	S
<b>Aspecto tangible</b>	La institución presenta ambientes saludables					
	La institución capacita a los trabajadores					
	La institución provee equipos modernos para la atención					
	La institución realiza medios para que los trabajadores interactúen					
	La institución les brinda seguridad para que los ambientes no estén propensos a peligros					
<b>Confiabilidad</b>	Los trabajadores tienen la confiabilidad de los servicios dirigidos al usuario					
	Los trabajadores tienen confianza de la información que les brinda el sistema para atender al usuario					
<b>Seguridad</b>	Los trabajadores cuentan con planes de seguridad					
	Los trabadores tienen planes de contingencia					
	Los trabajadores tienen control de la información que proporcionan al usuario					
	Los trabajadores tienen control del riesgo que se presenta					
<b>Capacidad de respuesta</b>	Los trabajadores toman en cuenta el tiempo para dar respuesta cuando los llaman vía telefónica					
	Los trabajadores muestran coherencia en su comunicación					
	Los trabajadores utilizan medios virtuales para dar respuesta					
	Los trabajadores observan satisfacción de la respuesta que se les brinda					

## ANEXO 5: VALIDACIÓN



### Anexo 2

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de recursos humanos y rotación de personal en una entidad del estado de la provincia de Sullana, 2022". 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

Nombre del juez:	Rojas Camacho, Fran William	
Grado profesional:	Maestría (✓)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (✓)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de recursos humanos	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (✓)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

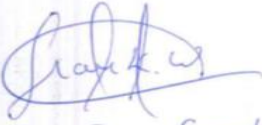
#### 3. Datos de la escala (Ordinal, escala de Likert, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los trabajadores
Autor:	Escobar Ocampos , Cary Yvana
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre

  
Fran Rojas Camacho  
74295043

4. Soporte teórico  
(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Habilidades blandas	1.- Adaptación 2.- Habilidades Interpersonales 3.- Habilidades de Comunicación 4.- Habilidades de Ética Laboral	Según Ortega et al. (2022) en su artículo científico describe como habilidades blandas al conjunto de capacidades de la persona para interactuar con otros haciendo frente a diferentes situaciones por medio de una toma de decisiones asertivas.
Calidad de servicio	1.-Aspecto tangible 2.-Confiabilidad 3.-Seguridad 4.-Capacidad de respuesta	Según Rogel (2018) en su artículo científico define, a la calidad del servicio como un factor de gestión que determina la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a realizar para disfrutar de los beneficios que puede elegir, por eso es uno de los factores más importantes en las organizaciones encargadas de prestar servicios a sus clientes.



Fran Rojas Carrasco  
74295043


**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de un área de quejas verbales de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente 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 brindarnos sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Fran Rojas Camacho  
74295043

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Habilidades blandas (Adaptación; Habilidades de comunicación; Habilidades interpersonales; Habilidades de ética laboral)

Primera dimensión: Adaptación

Objetivos de la Dimensión: medir los indicadores: Adecuación y Aceptación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuación	Adopto continuamente nuevas y mejores formas de llevar a cabo nuevas estrategias para realizar las actividades del área de trabajo.	4	3	4	
Aceptación	Se comprometo adaptarme a las nuevas formas de trabajo cumpliendo mis objetivos dentro de la empresa	4	4	3	

Segunda dimensión: Habilidades de comunicación

Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador de: Comunicación Asertiva -Confianza- Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación Asertiva	Los trabajadores tienen control emocional	4	4	3	
Confianza-Empatía	El área a la que pertenezco toma en cuenta y valora mis sugerencias y opiniones antes de tomar una decisión.	4	3	4	
	Se muestra tolerante a los trabajadores	3	4	4	

Tercera dimensión: Habilidades de Comunicación

Objetivos de la Dimensión: - Fluidez y Coherencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fluidez	Existe Fluidez verbal entre los	4	4	4	

  
 Fran Rojas Camacho 74295043

	trabajadores				
Coherencia	Existe coherencia en la información que proporciona	4	4	3	

**Cuarta dimensión:** Habilidades de Ética Laboral

**Objetivos de la Dimensión:** -Cumple las directivas y reglamentos-Cumple la visión y misión institucional - Evita conflictos

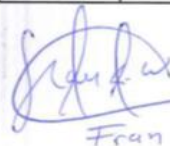
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumple las directivas y reglamentos	Cumple las directivas y reglamentos	4	4	4	
Cumple la visión y misión institucional	Cumple la visión y misión institucional	3	4	4	
Evita conflictos	Evita conflictos al momento de que le hacen las llamadas de quejas verbales	3	4	3	

**Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio**

**Primera dimensión:** Aspecto tangible

**Objetivos de la Dimensión:** Medir el indicador: Ambientes saludables, Personal capacitado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes saludables	La institución presenta ambientes saludables	4	4	4	
	La institución provee equipos modernos para la atención	3	4	4	
	La institución les brinda seguridad que los ambientes no están propensos a peligros	4	4	4	
Personal capacitado	La institución capacita a los trabajadores	4	4	4	
	La institución realiza medios para que los	4	4	4	


 74295043  
 Fran Rojas Gamacho



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	trabajadores interactúen				
--	--------------------------	--	--	--	--

**Segunda dimensión: Confiabilidad**

**Objetivos de la Dimensión:** Capacidad para realizar de manera confiable los servicios prometidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para realizar de manera confiable los servicios prometidos.	Los trabajadores tienen la confiable los servicios dirigidos al usuario	4	4	4	
	Los trabajadores tiene confianza de la información que les brinda el sistema para atender al usuario	4	4	4	

**Tercera dimensión: Seguridad**

**Objetivos de la Dimensión:** -Confianza en el personal -Control de la información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el personal	Los trabajadores cuentan con planes de seguridad	4	4	4	
	Los trabadores tienen planes de contingencia	3	4	4	
	Los trabadores Tienen planes de contingencia	4	4	4	
Control de la información	Los trabajadores tienen control de la información que proporcionan al usuario	4	4	4	

  
 Fran Rojas Camacho  
 74295043





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Fran Rojas Camacho'.

Fran Rojas Camacho  
74295043

**MATRÍZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales.

**OBJETIVO:**

Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

**DIRIGIDO A:**

Colaboradores del área de atención de quejas verbales y de los órganos jurisdiccionales.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Rojas Camacho Fran Williams

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<input checked="" type="checkbox"/> Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
74295043  
Fran Williams Rojas  
Camacho.

**Anexo 2**
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de recursos humanos y rotación de personal en una entidad del estado de la provincia de Sullana, 2022". 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**

Nombre del juez:	<i>60ray Raymundo Cesar.</i>	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de recursos humanos	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.


**3. Datos de la escala (Ordinal, escala de Likert, cuestionario)**

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los trabajadores
Autor:	Escobar Ocampos , Cary Yvana
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre

  
Cesar 60ray Raymundo  
02715377

**4. Soporte teórico**  
(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Habilidades blandas	1.- Adaptación 2.- Habilidades Interpersonales 3.- Habilidades de Comunicación 4.- Habilidades de Ética Laboral	Según Ortega et al. (2022) en su artículo científico describe como habilidades blandas al conjunto de capacidades de la persona para interactuar con otros haciendo frente a diferentes situaciones por medio de una toma de decisiones asertivas.
Calidad de servicio	1.-Aspecto tangible 2.-Confiabilidad 3.-Seguridad 4.-Capacidad de respuesta	Según Rogel (2018) en su artículo científico define, a la calidad del servicio como un factor de gestión que determina la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a realizar para disfrutar de los beneficios que puede elegir, por eso es uno de los factores más importantes en las organizaciones encargadas de prestar servicios a sus clientes.

  
 02715377  
 César Garay Raymundo

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de un área de quejas verbales de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente 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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

  
 César Garay Raymundo  
 02915377

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Habilidades blandas (Adaptación; Habilidades de comunicación; Habilidades interpersonales; Habilidades de ética laboral)

Primera dimensión: Adaptación

Objetivos de la Dimensión: medir los indicadores: Adecuación y Aceptación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuación	Adopto continuamente nuevas y mejores formas de llevar a cabo nuevas estrategias para realizar las actividades del área de trabajo.	4	4	4	
Aceptación	Se comprometo adaptarme a las nuevas formas de trabajo cumpliendo mis objetivos dentro de la empresa	4	4	4	

Segunda dimensión: Habilidades de comunicación

Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador de: Comunicación Asertiva -Confianza- Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación Asertiva	Los trabajadores tienen control emocional	2	4	4	
Confianza-Empatía	El área a la que pertenezco toma en cuenta y valora mis sugerencias y opiniones antes de tomar una decisión.	3	4	4	
	Se muestra tolerante a los trabajadores	4	3	3	

Tercera dimensión: Habilidades de Comunicación

Objetivos de la Dimensión: - Fluidez y Coherencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fluidez	Existe Fluidez verbal entre los	4	4	3	

  
César Boray Reynolds  
02715377



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	trabajadores				
Coherencia	Existe coherencia en la información que proporciona	4	4	4	

Cuarta dimensión: Habilidades de Ética Laboral

Objetivos de la Dimensión: -Cumple las directivas y reglamentos-Cumple la visión y misión institucional - Evita conflictos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumple las directivas y reglamentos	Cumple las directivas y reglamentos	3	3	4	
Cumple la visión y misión institucional	Cumple la visión y misión institucional	4	4	4	
Evita conflictos	Evita conflictos al momento de que le hacen las llamadas de quejas verbales	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio

Primera dimensión: Aspecto tangible

Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador: Ambientes saludables, Personal capacitado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes saludables	La institución presenta ambientes saludables	4	4	4	
	La institución provee equipos modernos para la atención	4	4	4	
	La institución les brinda seguridad que los ambientes no están propensos a peligros	4	4	4	
Personal capacitado	La institución capacita a los trabajadores	4	4	4	
	La institución realiza medios para que los	4	4	4	

*[Firma]*  
 CESVI Carajaymudo  
 02715377



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

trabajadores interactúen					
--------------------------	--	--	--	--	--

Segunda dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Capacidad para realizar de manera confiable los servicios prometidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para realizar de manera confiable los servicios prometidos.	Los trabajadores tienen la confiable los servicios dirigidos al usuario	4	4	4	
	Los trabajadores tiene confianza de la información que les brinda el sistema para atender al usuario	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: -Confianza en el personal -Control de la información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el personal	Los trabajadores cuentan con planes de seguridad	4	4	4	
	Los trabadores tienen planes de contingencia	4	3	3	
	Los trabadores Tienen planes de contingencia				
Control de la información	Los trabajadores tienen control de la información que proporcionan al usuario	3	4	4	

  
César Góngora Raymond  
02715377



**Cuarta dimensión:** Capacidad de respuesta  
**Objetivos de la Dimensión:** -Toma en cuenta el tiempo para la respuesta en la atención, Utiliza medios virtuales para responder

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma en cuenta el tiempo para la respuesta en la atención	Los trabajadores toman en cuenta el tiempo para dar respuesta cuando los llaman vía telefónica	4	4	3	
	Los trabajadores muestran coherencia en su comunicación	4	4	4	
	Los trabajadores observan satisfacción de la respuesta que se les brinda	4	4	4	
Utiliza medios virtuales para responder	Los trabajadores utilizan medios virtuales para dar respuesta	4	4	4	

DNI N°  
 Teléfono:



Cesar Cesar Raymundo  
 02715302

Firma del evaluador

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales.

**OBJETIVO:**

Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

**DIRIGIDO A:**

Colaboradores del área de atención de quejas verbales y de los órganos jurisdiccionales.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Garay Raymundo Cesar

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
Cesar Garay Raymundo  
02715327



**Anexo 2**
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de recursos humanos y rotación de personal en una entidad del estado de la provincia de Sullana, 2022". 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**

Nombre del juez:	Ruiz Benites, Ruth Ivonne
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Juez de los Órganos Jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Piura
Institución donde labora:	Corte Superior de Justicia de Piura
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala** (Ordinal, escala de Likert, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los trabajadores
Autor:	Escobar Ocampos , Cary Yvana
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre





4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Habilidades blandas	1.- Adaptación 2.- Habilidades Interpersonales 3.- Habilidades de Comunicación 4.- Habilidades de Ética Laboral	Según Ortega et al. (2022) en su artículo científico describe como habilidades blandas al conjunto de capacidades de la persona para interactuar con otros haciendo frente a diferentes situaciones por medio de una toma de decisiones asertivas.
Calidad de servicio	1.-Aspecto tangible 2.-Confiabilidad 3.-Seguridad 4.-Capacidad de respuesta	Según Rogel (2018) en su artículo científico define, a la calidad del servicio como un factor de gestión que determina la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a realizar para disfrutar de los beneficios que puede elegir, por eso es uno de los factores más importantes en las organizaciones encargadas de prestar servicios a sus clientes.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de un área de quejas verbales de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente 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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Variable 1: Habilidades blandas (Adaptación; Habilidades de comunicación; Habilidades interpersonales; Habilidades de ética laboral)

Primera dimensión: Adaptación

Objetivos de la Dimensión: medir los indicadores: Adecuación y Aceptación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuación	Adopto continuamente nuevas y mejores formas de llevar a cabo nuevas estrategias para realizar las actividades del área de trabajo.	4	4	4	
Aceptación	Se comprometo adaptarme a las nuevas formas de trabajo cumpliendo mis objetivos dentro de la empresa	4	3	4	

Segunda dimensión: Habilidades de comunicación


Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador de: Comunicación Asertiva -Confianza- Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación Asertiva	Los trabajadores tienen control emocional	4	4	4	
Confianza- Empatía	El área a la que pertenezco toma en cuenta y valora mis sugerencias y opiniones antes de tomar una decisión.	3	3	3	
	Se muestra tolerante a los trabajadores	4	4	4	

Tercera dimensión: Habilidades de Comunicación

Objetivos de la Dimensión: - Fluidez y Coherencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fluidez	Existe Fluidez verbal entre los trabajadores	4	3	4	





Coherencia	Existe coherencia en la información que proporciona	4	4	4	
------------	---	---	---	---	--

**Cuarta dimensión:** Habilidades de Ética Laboral

**Objetivos de la Dimensión:** -Cumple las directivas y reglamentos-Cumple la visión y misión institucional - Evita conflict

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumple las directivas y reglamentos	Cumple las directivas y reglamentos	4	4	4	
Cumple la visión y misión institucional	Cumple la visión y misión institucional	3	4	4	
Evita conflictos	Evita conflictos al momento de que le hacen las llamadas de quejas verbales	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad de servicio**

**Primera dimensión:** Aspecto tangible

**Objetivos de la Dimensión:** Medir el indicador: Ambientes saludables, Personal capacitado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes saludables	La institución presenta ambientes saludables	4	4	4	
	La institución provee equipos modernos para la atención	4	4	3	
	La institución les brinda seguridad que los ambientes no están propensos a peligros	4	4	4	
Personal capacitado	La institución capacita a los trabajadores	4	4	4	
	La institución realiza medios para que los trabajadores interactúen	4	4	4	



**Segunda dimensión: Confiabilidad**

**Objetivos de la Dimensión:** Capacidad para realizar de manera confiable los servicios prometidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para realizar de manera confiable los servicios prometidos.	Los trabajadores tienen la confiable los servicios dirigidos al usuario	4	4	4	
	Los trabajadores tiene confianza de la información que les brinda el sistema para atender al usuario	4	4	4	

**Tercera dimensión: Seguridad**

**Objetivos de la Dimensión:** -Confianza en el personal -Control de la información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el personal	Los trabajadores cuentan con planes de seguridad	4	4	4	
	Los trabadores tienen planes de contingencia	4	4	4	
	Los trabadores Tienen planes de contingencia	4	4	4	
Control de la información	Los trabajadores tienen control de la información que proporcionan al usuario	4	4	4	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: -Toma en cuenta el tiempo para la respuesta en la atención, Utiliza medios virtuales para responder

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma en cuenta el tiempo para la respuesta en la atención	Los trabajadores toman en cuenta el tiempo para dar respuesta cuando los llaman vía telefónica	4	4	4	
	Los trabajadores muestran coherencia en su comunicación	4	4	4	
	Los trabajadores observan satisfacción de la respuesta que se les brinda	4	4	4	
Utiliza medios virtuales para responder	Los trabajadores utilizan medios virtuales para dar respuesta	4	4	4	

DNI N° 40318186  
Teléfono:

Firma del evaluador

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, Hyrkás 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 Hyrkás et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales.

**OBJETIVO:**

Determinar la relación entre las habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura, 2022.

**DIRIGIDO A:**

Colaboradores del área de atención de quejas verbales y de los órganos jurisdiccionales.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Ruiz Benites, Ruth Ivonne

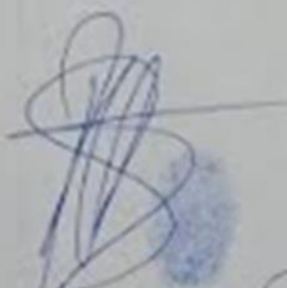
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial

**VALORACIÓN:**

Muy Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
--	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
Ruth Ivonne Ruiz Benites  
DNI 4.031.81.86

**Tabla 9.** Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable habilidades blandas

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
	basada en los	
	elementos tipificados	
,906	,900	15

*Nota:* Tomado de SPSS 21.

En la tabla número 9 se puede apreciar un valor de 0.900 sugiere una alta consistencia entre los ítem del cuestionario, lo cual generalmente se considera muy bueno. Esto indica que los datos están relacionados de manera consistente y confiable, lo que fortalece la validez interna de la medida.

**Tabla 10.** Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
	basada en los	
	elementos tipificados	
,925	,918	15

*Nota:* Tomado de SPSS 21.

En la tabla número 10 se puede apreciar Un valor de 0.918 sugiere una alta consistencia entre los ítem del cuestionario, lo cual generalmente se considera muy bueno. Esto indica que los datos están relacionados de manera consistente y confiable.

**Tabla 11. Interpretación del coeficiente de confiabilidad**

Nula	Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	Perfecta
0						1
De						De
Confiabilidad						Confiabilidad
en la						(No existe
medición (el						error en el
instrumento						instrumento)
esta con						
error)						

**Nota:** *Elaboración propia.*

En la tabla 11 El valor del coeficiente con un valor de 0 indica que el instrumento esta con error, mientras que un valor cercano a  $-1$  o a  $+1$  indica una relación muy cercana, positiva, no existe error en el instrumento.







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO JUDICIAL EN UN ÁREA DE ATENCIÓN DE QUEJAS VERBALES - PIURA, 2022.", cuyo autor es ESCOBAR OCAMPOS CARY YVANA, 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, 16 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA <b>DNI:</b> 03832991 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 18-01- 2024 21:48:05

Código documento Trilce: TRI - 0733529





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, ESCOBAR OCAMPOS CARY YVANA identificado con N° de Documento N° 40470886 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, autorizo ( ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO JUDICIAL EN UN ÁREA DE ATENCIÓN DE QUEJAS VERBALES - PIURA, 2022.".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

PIURA, 16 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
ESCOBAR OCAMPOS CARY YVANA <b>DNI:</b> 40470886 <b>ORCID:</b> 0009-0005-8421-4931	Firmado electrónicamente por: CESCOBAR el

Código documento Trilce: TRI - 0733526

**Firmas de Aprobación Autores Incompleta (0 de 1)**





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Piura

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las  
heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Piura, 12 de Enero del 2024

OFICIO N° 000109-2024-P-CSJPI-PJ



Firma Digital

Firmado digitalmente por MORAN  
MORALES DE VICENZI Claudia  
Cecilia FAU 002814327  
Presidente De La CSJ De Piura  
Módulo: Hoy es el autor del documento  
Fecha: 12.01.2024 14:37:28 -05:00

Sr(a).  
**DR. MARCO ANTONIO GUERRERO CASTILLO**,  
Jefe de la Oficina Descentralizada de la Autoridad Nacional del Control de la Corte  
Superior de Justicia de Piura

Presente. -

**Asunto** : SOBRE AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE CUSTIONARIO DE  
TESIS.

**Referencia** : EXPEDIENTE 000597-2024-TDA-GA  
HOJA DE ENVIO 000312-2024-P-CSJPI (10ENE2024)

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y manifestarle que, en atención al asunto de la referencia, remito el instrumento de recolección de datos de la estudiante *Cary Yvana Escobar Ocampo*, el cual tiene como objeto académico la elaboración de la tesis: "*Habilidades blandas y calidad de servicio al usuario judicial en un área de atención de quejas verbales - Piura 2022*", la cual será empleada para optar por el título de Master en Gestión Pública, el cual deberá ser aplicado al personal del área de atención de quejas verbales, en ese sentido, deberá disponer a quien corresponda, distribuya el citado instrumento para que sea llenado de forma voluntaria y con responsabilidad; culminada la recolección de datos, deberá comunicarse con la estudiante interesada [REDACTED] para que recabe la información.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**CLAUDIA CECILIA MORAN MORALES DE VICENZI**  
Presidente de la CSJ de Piura  
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Piura



Firma Digital

CMM/mim

Firmado digitalmente por MORAN  
MORALES DE VICENZI Claudia  
Cecilia FAU  
Módulo: Hoy es el autor del documento  
Fecha: 12.01.2024 14:14:35 -05:00

