



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**"Habilidades blandas y calidad de servicio de los  
trabajadores del Ministerio Público sede Lima-2022"  
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Sevillano Fernández, Karla Katherine (orcid.org/0000-0003-1318-901X)

**ASESOR:**

Mg. Casazola Cruz, Oswaldo Daniel (orcid.org/0000-0003-2521-530X)

**CO- ASESORA:**

Dra. Odoña Beatriz Panche Rodríguez (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A, mi amada Nina porque sin su constante motivación, compañía y apoyo no hubiera podido alcanzar esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Al universo y a Dios, por determinar mi camino en la consecución de mis estudios de posgrado, a mi familia por su presencia incondicional, a todas las personas maravillosas que me apoyaron e inspiraron en el camino y a mi asesor, el Mg. Oswaldo Casazola Cruz por su paciencia y tolerancia en la elaboración del presente trabajo porque sin ese constante aliento no hubiera podido lograr este nuevo logro en mi vida.

## Índice de contenidos

Carátula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de tablas.....	V
Índice de gráficos y figuras.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimiento.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	49

## Índice de tablas

Tabla 1 Diseño de la investigación.....	13
Tabla 2 Operacionalización de variables.....	14
Tabla 3 Alfa de Cronbach para el cuestionario de la Variable Habilidades blandas.....	18
Tabla 4 Alfa de Cronbach para el cuestionario de la Variable Habilidades blandas.....	19
Tabla 5 Resultados dimensión: Habilidades interpersonales.....	20
Tabla 6 Resultados dimensión: Habilidades cognitivas.....	21
Tabla 7 Resultados dimensión: Habilidades emocionales.....	22
Tabla 8 Resultados dimensión: Componentes de la calidad en el servicio.....	23
Tabla 9 Resultados dimensión: Principios de la calidad en el servicio.....	24
Tabla 10 Prueba de Normalidad.....	25
Tabla 11 Coeficiente de Rho Spearman.....	26
Tabla 12 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1 Habilidades blandas y Variable 2: Calidad del servicio.....	27
Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Habilidades cognitivas y Variable 2: Calidad del servicio.....	28
Tabla 14 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Habilidades interpersonales y Variable 2: Calidad del servicio.....	29
Tabla 15 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 3: Habilidades emocionales y Variable 2: Calidad del servicio.....	30

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Resultados dimensión: Habilidades interpersonales.....	20
Figura 2 Resultados dimensión: Habilidades cognitivas.....	21
Figura 3 Resultados dimensión: Habilidades emocionales.....	22
Figura 4 Resultados dimensión: Componentes de la calidad en el servicio.....	23
Figura 5 Resultados dimensión: Principios de la calidad en el servicio.....	24

## Resumen

La tesis cuyo objetivo general fue establecer la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima - 2022. Para ello, se procedió a indagar y analizar distintas fuentes de investigación científica, además de distintas bases teóricas nacionales e internacionales. El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental correlacional de corte transversal. La población del estudio fue de 75 trabajadores del Ministerio Público Sede Lima - 2022, teniendo como instrumento de medición un cuestionario compuesto por 26 preguntas en total, estructurado en una escala Likert, la base de datos obtenida se analizó bajo el software estadístico SPSS 25. La investigación concluyó que la relación entre las habilidades blandas y la calidad del servicio que proporcionan los trabajadores de la institución es positiva moderada y significativa.

**Palabras claves:** Habilidades blandas, Calidad del servicio, servicios.

## **Abstract**

The thesis whose general objective was to establish the relationship between the soft skills that workers possess and the quality of service provided by workers of the Public Ministry Lima Headquarters – 2022. To do this, we proceeded to investigate and analyze different sources of scientific research, in addition to different national and international theoretical bases. The type of research was applied with a quantitative approach, the design was non-experimental cross-sectional correlational. The study population was 75 workers of the Public Ministry Lima Headquarters – 2022, having as a measurement instrument a questionnaire composed of 26 questions in total, structured on a Likert scale, the database obtained was analyzed under the SPSS 25 statistical software. The research concluded that the relationship between soft skills and the quality of service provided by the institution's workers is moderately positive and significant.

**Keywords:** Soft skills, Quality of service, services.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es uno de los elementos organizacionales más resaltante a nivel global para optimizar las relaciones comerciales, puesto que una mala experiencia del cliente puede incidir drásticamente en los procesos de compras y ventas, perjudicando su fidelización con los servicios de una organización. De tal manera, si las instituciones desean que sus actividades sean eficaces, deben abarcar elementos técnicos como gestionales, afianzando el satisfacer de los requerimientos y expectativas de los interesados (Alarcón et al., 2022). Asimismo, los profesionales que laboran en estas deben manejar oportunamente las Normas ISO 9001:2015 con el propósito de poder regular los Sistemas de Gestión de la Calidad en este mercado mundial cada vez más desafiante (Betlloch et al., 2019).

En América latina, la calidad del servicio en las empresas se maneja en un contexto competitivo en constante cambio. Para atender los propósitos organizacionales, el dinamismo propio del inicio de siglo conlleva al empleo de diversas estrategias orientadas transdisciplinar e integradamente, en múltiples áreas relacionadas con la gestión interna y externa de las organizaciones de cualquier naturaleza. Por tanto, las entidades deben ser lugar para la captación, recepción, consolidación y atención a las exigencias de los usuarios, fijando actividades eficaces que contribuyan a estar más allá de las expectativas, además, de fijar conexiones positivas con la sociedad. Al establecer este tipo de controles se pueden identificar claramente los inconvenientes para ser solventados ágilmente (Fontalvo et al, 2020). No obstante, la calidad del servicio muchas veces es vista como una herramienta ambigua o subjetiva y que implica dificultades en su medición, análisis e interpretación (Cevallos et al, 2019), de modo que muchas veces se deja por un lado con el fin de enfocarse en incrementar las ventas.

En el contexto peruano, las empresas muy poco invierten en optimizar su calidad del servicio. Básicamente, son escasas las que se dedican a diseñar estrategias para incrementar sus estándares de calidad. (Arias, 2019). No obstante, el cambio tecnológico centrado en lo que se denomina la visión de 360° radica en el alcance de la satisfacción de los usuarios para convertirse en una entidad ventajosa frente a sus pares. (Polo, 2019). De tal modo, las entidades peruanas deben tomar en cuenta herramientas de valoración de la calidad del servicio, dado que les permitirá fidelizar sus clientes o usuarios, una de ellas es mediante el desenvolvimiento de las habilidades blandas en los trabajadores con el propósito de que sus actividades sean más eficientes.

En el caso del Ministerio Público, el trabajo es desarrollado por el talento humano en diversas áreas y que desarrollan diferentes funciones, los cuales laboran para velar por los derechos del pueblo, para así contribuir a una adecuada administración de justicia. (Ministerio Público, 2021), lo que exige a sus funcionarios mucho compromiso y profesionalismo a la hora de realizar su trabajo. En tal sentido, adicional a las competencias profesionales para obtener mejores resultados, el talento humano debe emplear habilidades de comunicación interpersonal, el manejo de aptitudes, conocimientos, ciertos valores, entre otros, que le permitan desarrollar la empatía a la hora de desempeñarse laboralmente. A estas capacidades se le denomina "Habilidades Blandas". Para Vallejo (2019) las habilidades blandas son las particularidades que tiene una persona, por la que tiene la capacidad de interrelacionarse de manera efectiva lo que conlleva al éxito de su desarrollo tanto personal como social. Para Perreault (citado en Tito, 2016) las habilidades blandas constituyen cualidades personales que distingue a una persona como la comunicación, el liderazgo en los equipos de trabajo, servicio al cliente, resolución de problemas y la calidad en el servicio, lo que finalmente augura éxito en el desarrollo del trabajo.

Por lo antes manifestado, el problema de investigación se expresa en esta pregunta ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?, en cuanto a los problemas específicos tenemos: ¿De qué manera se relacionan las habilidades cognitivas con la

calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?, ¿De qué manera las habilidades interpersonales se relacionan con la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022? y ¿De qué manera se relacionan las habilidades emocionales con la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?. El objetivo general sería: Establecer la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022. Como objetivos específicos se encuentran: Determinar la relación entre las habilidades cognitivas y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022, establecer la relación entre habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022 y evaluar la relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022; la hipótesis general planteada es: la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima es significativa; como primera hipótesis se plantea: Existe relación entre las habilidades cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022; cómo hipótesis 2: Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022 e hipótesis 3: Existe relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022 y finalmente el enfoque es cuantitativo y de nivel correlacional.

La investigación se justificó desde la visión organizacional debido a que las habilidades blandas en los trabajadores benefician la eficacia, las competencias, un adecuado desempeño y generan un impacto en las organizaciones de la sociedad peruana. Es necesario precisar los atributos y características de la personalidad de los empleados, como por ejemplo el liderazgo, del trabajo en equipo, la asertividad, la comunicación, la capacidad para resolver problemas, la empatía entre otros, para de esa manera conocer su efecto para cumplir las metas de la entidad en relación a la calidad del servicio que ofrecen los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se consideraron estudios efectuados en ámbitos nacionales e internacionales. En cuanto a los antecedentes nacionales sobre la variable habilidades blandas, Huallpa (2021) su objetivo fue determinar los efectos de las habilidades blandas de los alumnos de contabilidad en el comportamiento organizacional en el departamento de Moquegua. Su método refleja un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, diseño de tipo no experimental y de corte transeccional, donde la muestra fue constituida por 266 alumnos de contabilidad. La técnica utilizada fue la encuesta con un cuestionario para alumnos y otro para colaboradores. Los resultados del estudio fueron que los practicantes emplean repetidamente la autorregulación, la autoconciencia y motivación como parte de sus habilidades intrapersonales, Los pasantes emplean continuamente la empatía y habilidades sociales, entre ellas las interpersonales. Por otro lado, los colaboradores señalan que los desempeños de los pasantes son parcialmente productivos. El estudio concluyó que prevalece una significancia correlativa entre el comportamiento organizacional y las habilidades blandas.

Asimismo, Chaca y Contreras (2022) se plantearon el objetivo de analizar la influencia de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de la Escuela de Posgrado. Se trató de una investigación de niveles: descriptivo correlacional, diseño no experimental, de tipo transversal, la población fue 50 colaboradores y la muestra conformada por 45, la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario Likert. Las conclusiones, fueron que las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de estos trabajadores tendiendo significancia en las áreas de adaptabilidad, la proactividad, la autoconfianza. las habilidades de resolución de problemas y la comunicación efectiva.

Rodríguez et al. (2021) se plantearon el objetivo de identificar la postura de los alumnos referente a la formación humanista y las habilidades blandas en el desenvolvimiento de la carrera que actualmente estaban cursando. Se trató de una investigación de niveles: descriptivo y explicativo, en el que la

población y muestra fueron determinadas mediante un muestreo probabilístico estratificado simple conformado por 270 alumnos de los últimos semestres. Los resultados evidenciaron 137 hombres y 133 mujeres, cuentan con edades por debajo de los 23 años y están en los periodos semestrales 8, 9 y 10. Entre las conclusiones, resaltan que estos alumnos tienen nociones sobre las formaciones humanistas y las habilidades blandas, sin embargo, existen estudios de otros medios que señalan lo contrario. Pero, los intereses de los estudiantes están más enfocados en conocimientos de las carreras más que en estas variables.

Por otro lado, entre los antecedentes nacionales sobre la calidad del servicio, se encontró a Maizondo e Hidalgo (2021), quienes se plantearon como objetivo identificar la asociación de la calidad del servicio con la modernización en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). Tuvo un enfoque cuantitativo y tipología básica, contó con un diseño no experimental de corte longitudinal. La técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Usando una población de 550 usuarios y la muestra por 217. Los resultados del estudio evidenciaron que la modernización ha optimizado la gestión de la institución, con buena calidad en el servicio que ofrecen. Por tanto, concluyeron que se requiere mejorar los procedimientos de las áreas administrativas y suprimir aquellos que no sean eficientes, con el fin de que sea más productivo el servicio de la UGEL.

De igual manera, Santa Cruz et al. (2020) se plantearon el objetivo de diseñar tácticas de calidad de servicio para la complacencia de los usuarios en una entidad privada. La metodología fue de tipología descriptiva, propositiva y diseño no experimental. La muestra y población fue 208 personas, aplicándoles un cuestionario como instrumento. Los resultados del estudio señalan insuficiente limpieza en los baños, poca atención a los clientes desde que llegan, durante el entrenamiento y hasta su culminación. Concluyeron, sin embargo, que la satisfacción de los usuarios es buena, pero no se sienten tan conformes con la atención brindada, los precios y la credibilidad del personal de la entidad.

En referencia a los antecedentes internacionales sobre habilidades blandas, se cita a AlHouli y Al-Khayatt (2020), quienes trazaron como objetivo

evaluar las necesidades de habilidades blandas de los alumnos de magisterio en la Universidad de Kuwait. La metodología utilizada fue direccionada por medio de un cuestionario tipo Likert dirigido a la población y muestra conformada por los estudiantes antes mencionados. Los resultados del estudio revelan un nivel medio-alto de necesidad entre los encuestados de las 49 habilidades interpersonales y su preferencia por los 5 enfoques de adquisición. El estudio concluyó que, en el contexto de Kuwait, los hallazgos corresponden a los de estudios similares realizados en diferentes lugares, lo que indica consistencia geográfica en las necesidades de habilidades blandas de los alumnos. De igual modo, Siddiky (2019) formuló como objetivo examinar en qué medida el desenvolvimiento de las habilidades blandas variaba entre los estudiantes universitarios por género mediante su participación en actividades co-curriculares (CCA). Desarrolló una investigación de enfoque mixto, donde la población y muestra estuvieron definidas por los estudiantes mencionados. Los resultados demostraron el desenvolvimiento de diversas habilidades blandas entre los alumnos mediante el CCA, que refuerzan el desarrollo de sus capacidades humanas y diversos rasgos de personalidad, por lo que facilitarían el avance de la personalidad y la empleabilidad de los alumnos. Así, se concluyó que los estudiantes enfrentan varias barreras personales y sociales, incluida la falta de confianza, los valores familiares conservadores y las actitudes negativas de las personas para participar en las actividades co-curriculares, lo que requiere una política adecuada para abordar.

En cuanto a los antecedentes internacionales de la calidad del servicio, se encontró a Li y Shang (2020), quienes propusieron el objetivo desarrollar un piloto de cadena de la calidad del servicio del gobierno electrónico, el valor percibido y la intención de uso continuo de los ciudadanos. Fue un estudio con enfoque cuantitativo y tipología aplicada empleando como la encuesta, la técnica y el cuestionario como instrumento, aplicado a 1650 ciudadanos que viven en cuatro ciudades de alta población en China. Los resultados del estudio revelan que la concepción de la calidad del servicio del gobierno electrónico, radica en dimensiones como: interactividad, accesibilidad, capacidad de respuesta y calidad de la información. Se

concluyó que el valor percibido del servicio es un poderoso mediador entre la calidad del servicio y la intención de uso continuo de los ciudadanos.

Asimismo, Sierra et al. (2017) se plantearon el objetivo de examinar la validación de un instrumento para la cuantificación de la calidad del servicio de auditorías aplicadas a los usuarios. La técnica manejada fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario que se presentó a 234 usuarios. Usando como método una investigación cuantitativa. Los resultados presentaron una distribución de factores consistentes y unos elementos adecuados para la valoración de las variables expuestas. Concluyeron que los datos tienen leve consistencia con las expectativas de los usuarios por los servicios de auditoría que han incurrido.

En torno al marco teórico de la variable habilidades blandas se definen como habilidades de tipo subjetivo, complejas para ponderar. Además, están asociadas a la manera de interacción de un individuo con otros (Castro, 2020). Por otro lado, contribuyen a los individuos en el proceso decisorio, resolución de problemas, fomentar los pensamientos críticos y creativos, la comunicación afectiva, el reconocimiento de emociones de los demás y las construcciones de relaciones físico-emocionales (World Health Organization, 2003).

En cuanto a la importancia de las habilidades blandas son establecidas como competencias sociales y emocionales, que fomentan el desarrollo de las labores con inteligencia emocional y transversalidad. Rodríguez y Fuerte (2021). De igual forma, en la defensa de la construcción de una teoría de las habilidades blandas debe priorizarse la consciencia como la plataforma del desarrollo sincrónico de lo que conocemos como cognitivo y no-cognitivo. Magro (2017). De igual forma, son muy apreciadas hoy por los empresarios como significativo para el éxito de sus actividades. Gruzdev et al. (2018). Asimismo, se afirman las siguientes proposiciones de este tipo de habilidades: existe una influencia sorprendente de asistir a una universidad en el desarrollo de competencias de habilidades blandas. Green & Carpintero (2021). Las habilidades blandas presenciales identificadas deben aumentarse. Coetzee & Du Plessis (2021). La incorporación de habilidades blandas conduciría a más experiencias de la vida real. Tan & Alí (2021). El desarrollo de habilidades blandas es de una relevancia urgente en la sociedad actual. Medvedeva &

Rubtsova (2021). Las habilidades blandas deben priorizarse por niveles. Succi & Canovi (2020). Las habilidades blandas altamente requeridas son: la comunicación, organización, uso de tecnología en la práctica de la ingeniería e iniciativa. Chaibate et al. (2020). Asimismo, permiten a las instituciones educativas como valorar su servicio y aplicación del currículo académico. Hirsch, (2017). Además, son necesarias para complementar las habilidades duras para construir el profesionalismo del siglo XXI. Rubinacci et al. (2017)

Por consiguiente, este tipo de habilidades para la vida están estructuradas por tres dimensiones: a) habilidades interpersonales, conformadas por las comunicaciones asertivas, negociaciones, cooperatividad, empatía y confianza; b) habilidades cognitivas, involucran la resolución de problemáticas, proceso decisorio, análisis crítico y las autoevaluaciones; y c) habilidades de control emocional, asociadas al manejo del estrés y a la gestión de emociones (Guerra, 2019).

En tal sentido, las habilidades cognitivas están direccionadas a la pericia que posee un individuo para comprender y solucionar actividades asumidas, sin conocimiento de cómo efectuarlas. Rojas, (2010). Entre sus indicadores, resaltan: a) solución de problemas: es una capacidad comportamental deseable en todos los individuos que desempeñan funciones en entornos gerenciales. Da Silva (2021); b) toma de decisiones; requieren de trabajadores que contribuyan a enfrentar problemáticas, para que tomen decisiones correctas en situaciones complejas; c) Pensamiento crítico: representa la capacidad de estudiar y examinar la consistencia de los razonamientos y d) autoevaluación: radica en el proceso de valoración a sí mismo de un individuo. Así mismo, las habilidades interpersonales se definen como las habilidades que contribuyen a las expresiones de modos verbales y no verbales, de los sentimientos y las percepciones ante diversos contextos sin perjudicar a los demás. Van-Der y Gómez (2013). De tal modo, entre sus indicadores destacan: a) la comunicación asertiva, siendo la capacidad de expresión verbal y preverbal acoplado en forma conveniente a la cultura y en diferentes contextos, Corrales et al. (2017); b) negociación: es un pacto donde dos individuos o más concretan opiniones para hacer modificaciones en sus modos de conexión logrando un acuerdo de satisfacción en sus

requerimientos. Ávila (2008); c) confianza; radica en la esperanza firme de que algo ocurra o se ejecute de manera favorable; d) cooperación, constituye el uso de métodos de trabajo conformados por la colaboración para alcanzar ciertos objetivos y e) empatía, es la destreza de un individuo de estar en la posición de otro comprendiendo sus intereses, sentimientos y su forma de ver las cosas. Prieto (2011). De igual modo, las habilidades emocionales, representan una serie de capacidades para el procesamiento consciente de las emociones, a fin de interpretarlas y asumirlas en contextos particulares, Southam-Gerow & Kendall (2002). Por tanto, entre sus indicadores destacan: a) Manejo del estrés: consiste en reconocer las situaciones que no puede cambiar, evitar situaciones que no puede controlar y aprender nuevas formas de relajarse. Ortiz et al. (2019). b) Gestión de emociones: es la capacidad para manejar de modo apropiado las emociones, es decir tomar conciencia sobre las asociaciones de cognición y comportamiento para lograr emociones positivas. García et al. (2018).

Por otro lado, en la calidad del servicio, se representa la manera de valoración (superior o no) de los productos o actividades prestadas que el usuario visualiza como sustitutos. Duque (2005). Por otro lado, son las percepciones que posee los individuos sobre el desenvolvimiento y experiencias asociadas a actividades brindadas por terceros. Atencio y González (2007). Desde esa perspectiva, es uno de los aspectos fundamentales que debe acatar una entidad, independientemente de su objeto y tamaño, afianzando las capacidades que poseen para ejecutar cierta función. Solórzano y Aceves (2013). De igual manera, representa el grado de aceptación de los usuarios en una actividad brindada, cumpliendo con las expectativas deseadas por el importe cancelado.

Se destacan las siguientes proposiciones referente a su importancia: La calidad de servicio debe medirse para mantener el buen ambiente en una institución. Neyra et al (2021). La gestión municipal está asociada significativamente con la calidad del servicio público. López (2020). Es importante, emplear sistemas de gestión de calidad establecidos en las normativas ISO 9001 en las organizaciones. Chenet et al. (2019). Además, influye favorablemente en el logro de la satisfacción de sus usuarios. Arias

(2019). La personalización de los servicios asegura mejor satisfacción del cliente. Fonseca y Estela (2016).

En cuanto, a sus dimensiones destaca los componentes de la calidad en el servicio, siendo significativo reconocer las percepciones de los usuarios con base a las tareas brindadas, generalmente es cambiante, acoplándose de los contextos de las problemáticas y de las interacciones del trabajador con el usuario. EcuRed (2018), por tanto, se destacan los siguientes indicadores: 1) Confiabilidad: La posibilidad de brindar una tarea servicial de modo seguro, exacto y con consistencia; 2) Accesibilidad: Las compañías de servicio fundamentalmente deben promover la fidelización del cliente con una tarea oportuna y precisa; 3) Respuesta está dirigida a la capacidad de respuesta veloz y de forma oportuna. A la fecha la exigencia de los usuarios se ha incrementado; 4) Seguridad: Los usuarios conviene descubrir que las actividades prestadas escasean de incertidumbres; 5) Tangibles: Las infraestructuras y el mobiliario de la entidad tienen que ser óptimos y los trabajadores, estar bien adecuadamente presentados, conforme a los recursos de cada entidad. EcuRed (2018). Por otra parte, en cuanto a sus principios, contribuyen al esbozo de la tarea que realizan debiendo cumplir absolutamente con los requerimientos de los usuarios, garantizando el compromiso de la entidad para posicionarse en el mercado cada vez más cambiante. Solórzano y Aceves (2013). En relación a la norma International Organization for Standardization (ISO) 9000-2015, se señalan los siguientes principios: 1) Enfoque al cliente: las organizaciones deben reunir la opinión de los usuarios, abordar sus necesidades en cuanto al servicio y retroalimentar, para saber de esa manera el grado de satisfacción del cliente; 2) Liderazgo: debe instituirse desde la alta dirección, transferirse a todos los niveles de la organización a manera que el personal se sienta involucrado y motivado dentro de la organización; 3) Participación del personal: El personal debe estar comprometido y así utilizar sus capacidades a favor de la organización, cumpliendo los objetivos, desarrollando habilidades y con una activa participación dentro de la organización; 4) Enfoque basado en procesos: el resultado anhelado se consigue mejor cuando las actividades y los recursos se negocian como un proceso; 5) Enfoque de sistema para la gestión: radica

en definir y entender de manera adecuada los mecanismos para gestionar los procesos que están de manera interrelacionada a manera de lograr los objetivos de la organización; 6) Mejora continua: el desempeño integral de la organización para generar los incentivos necesarios que permitan el mejoramiento continuo; 7) Toma de decisiones: para disminuir posibles conflictos en la organización se tiene que tener procedimientos objetivos para identificar, cuantificar y valorar indicadores de desempeño del proceso y 8) Gestión de relaciones: Las relaciones provechosas entre la organización y el proveedor desarrolla la capacidad de uno y otro para establecer un valor debido a que son interdependientes.

De igual manera, se muestra la definición de términos básicos, tomando en cuenta lo siguiente:

1) Habilidades blandas: son las habilidades que tienen los individuos y no las sapiencias que tienen, por lo que se deben considerar como una inversión. Herrera (2020), es el conjunto de capacidades que no valora principalmente los conocimientos, sino los aspectos de la personalidad que favorezcan a la persona a optimizar el desempeño de sus labores. Singer y Donoso (2009).

2) Habilidades cognitivas, son habilidades de operaciones del intelecto por lo tanto el individuo tiene la capacidad de equiparar información o contenidos o para ser usado en cualquier otro momento. Acosta et al. (2020), están direccionadas a la pericia que posee un individuo para comprender y solucionar tareas que asumió, pero no conoce como efectuarlas Rojas, (2010).

3) Habilidades interpersonales: influyen en las áreas diarias y habituales de los sujetos, desde la vida personal, familiar incluso el éxito laboral, lo que permite responder de manera adecuada en las interacciones con los demás, siendo productivo en el campo laboral y disfrutar del ocio. García-Martín & Calero, (2019), se definen como las habilidades que contribuyen a la expresión de modos verbales y no verbales, de las percepciones ante algún contexto evitando perjudicar a los demás. Van-Der y Gómez (2013) las cuales comprenden habilidades para mantener una comunicación de manera asertiva, la capacidad de negociación, la confianza, la cooperación en equipo y la capacidad de empatía, entre otros.

4) Habilidades para el control emocional: estas habilidades son afines con el progreso más adaptativos de comportamientos y de menor contexto patológico. Mestre et al. (2017), son la serie de capacidades para el procesamiento consciente de emociones de como asumirlas y afrontarlas en contextos particulares, reconociendo las reacciones que derivan fisiológicamente Southam-Gerow & Kendall, (2002).

5) Calidad del servicio: conserva una correspondencia inmediata con la satisfacción del consumidor. Gaffar y Mamut (2018), basada en la premisa de que todos los que integran una organización y sus medios perseveran en conseguir un servicio de oportuno y eficaz. Mora (2011).

6) Componentes de la calidad del servicio: son aquellos que permiten reconocer las expectativas de los individuos en torno a la calidad de servicio, generalmente es variable, acoplándose a los contextos problemáticos y las interacciones de los trabajadores y usuarios. EcuRed (2018).

7) Principios de la calidad del servicio: empleados para la conducción y operatividad de una entidad de modo exitoso, con el mayor control, transparencia y sistematización en las tareas. Amaya et al. (2020).

La epistemología de habilidades blandas suministra concepciones e instrumentos, sustentadas en distintas teorías, de igual manera, la concepción epistemológica de la calidad del servicio, propone componentes y principios que radica en el nacimiento de aspectos que manifiesten las deficiencias de la actividad de servicios.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

De acuerdo al diseño es de representación aplicada, encaminado hacia la adquisición de nuevos conocimientos conducentes a solucionar problemas reales (Álvarez, 2020); que admita extender el soporte científico de los saberes empresariales. De tal forma, se espera aumentar y avanzar en los saberes de las relaciones existentes entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Asimismo, la indagación fue de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, puesto que formuló el objetivo de establecer la conexión entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en la entidad antes mencionada.

El diseño del estudio precisa la tarea primordial del investigador para lograr dar respuestas a las preguntas formuladas en la situación problemática. Por tal motivo, se empleó el diseño no experimental, básicamente porque da razón de aquellas investigaciones que se llevan a cabo sin la maniobra premeditada de las variables, en otras palabras, los fenómenos se visualizan como acontecen en su ambiente, para su posterior análisis y considerando el tiempo de recopilación de datos en un único instante (Hernández et al., 2014). Siendo así, la vinculación entre la implementación de las habilidades blandas y la calidad de servicio que proporcionan los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022 se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 1***Diseño de la investigación*

Variable	Definición
Y1	= F (x)
X	= Habilidades blandas
Y1	= Calidad del servicio

### 3.2 Variables y operacionalización

La definición conceptual de la variable 1: Habilidades blandas

Se considera una serie de aptitudes que admiten un mejor desempeño laboral y en las relaciones interpersonales. (Ortega, 2017)

La Definición operacional de la variable 1: Habilidades blandas

Aptitudes y características que posee un individuo para poder relacionarse en varios niveles, lo que beneficia el ámbito laboral tanto como el personal.

Los indicadores establecidos para la Variable 1: Habilidades blandas en su Dimensión 1: habilidades interpersonales, fueron: comunicación asertiva, negociación, cooperatividad, empatía y confianza; Dimensión 2: Habilidades cognitivas, fueron: resolución de problemáticas, proceso decisorio, análisis crítico y autoevaluación; y Dimensión 3: Habilidades de control emocional, fueron: manejo del estrés y la gestión de emociones.

La Definición conceptual de la variable 2: Calidad del servicio

Se definió relevante en la organización debido a que el personal de dicha institución o empresa mientras se encuentre mejor preparado, tendrá la capacidad de satisfacer las peticiones de los consumidores, lo que elevará un mayor nivel de calidad de servicio. (Khanduri, 2021)

La Definición operacional de la variable 2: Calidad del servicio

Representa un método de valoración según la percepción de los clientes o consumidores de los servicios que brinda una empresa u organización.

Los indicadores establecidos para la Variable 2: Calidad del servicio en su Dimensión 1: Componentes de la calidad en el servicio, con los indicadores de confiabilidad, accesibilidad, respuesta, seguridad y tangibles y para su Dimensión 2: Principios de la calidad en el servicio; los indicadores fueron: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de

sistema para la gestión Mejora continua. toma de decisiones y gestión de relaciones

La medición es ordinal, se utilizó la escala Likert como instrumento de medición, estuvo compuesta por una serie de ítems donde se requiere el juicio del colaborador, se confiere un valor numerario a las respuestas para obtener un puntaje final y observar la posición final del individuo para ver si está relacionado a la variable que se busca medir.

**Tabla 2**  
*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente (x): Habilidades Blandas	Habilidades interpersonales	-Comunicación asertiva -Negociación -Confianza -Cooperación -Empatía
	Habilidades cognitivas	-Solución de problemas -Toma de decisiones -Pensamiento crítico -Autoevaluación
	Habilidades emocionales	-Manejo del estrés -Gestión de emociones
	Componentes de la calidad en el servicio	-Confiablez -Accesibilidad -Respuesta -Seguridad -Tangibles
Variable Dependiente (x): Calidad del servicio	Principios de la calidad en el servicio	-Enfoque al cliente. -Liderazgo. -Participación del personal. -Enfoque basado en procesos. -Enfoque de sistema para la gestión. -Mejora continua. -Toma de decisiones -Gestión de relaciones.

### 3.3 Población y muestra

**3.3.1 Población:** La misma estará integrada por 92 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**3.3.2 Muestra:** Aleatorio con asignación proporcional, para este cálculo de la muestra y escoger el tamaño ideal se aplicó la fórmula que se detalla a continuación, considerando un universo finito. Se emplea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * P(1 - P)}{(N - 1) * d^2 + Z^2 * P(1 - P)}$$

En este caso particular, estas variables corresponden a:

- n** Tamaño muestral del número de usuarios.
- P** Máxima varianza aceptada (0.5);  $Q=1-P$
- Z** Valor de la abscisa de la distribución normal para un 95% de confianza (1.96).
- d** margen de error en la estimación de la variable

$$n = \frac{92 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (92 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \cong 75$$

En tal sentido, la muestra estará definida por 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el recojo de data se utilizan técnicas y/o cualquier recurso que aplica el investigador para obtener la información. (Palella y Martins, 2017). Se empleó la técnica de la encuesta, la cual puede admitir la recogida de data por medio de preguntas dirigidas para que los colaboradores ofrezcan la información solicitada.

(López-Roldán y Fachelli, 2015), esta estuvo dirigida a los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

Asimismo, el instrumento para recolectar los datos es el cuestionario, que es un medio para obtener data informativa virtual o presencialmente de un individuo (Arias, 2012). La escala de Likert estuvo compuesto con preguntas de tipo cerrado dirigida a los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

Por otro lado, la validez del instrumento se efectuó con el propósito de verificar mediante un grupo de jueces, si cumple o no con los requerimientos necesarios para conseguir la información para dar respuestas a las preguntas de la indagación (Arias, 2012). De tal manera, para el caso de la indagación el cuestionario a emplearse fue evaluado por expertos adecuados a las áreas de investigación, quienes manifestaron su conformidad para el empleo de dicho instrumento.

La confiabilidad es la tarea que otorga calidad al instrumento de plasmar resultados similares en distintos momentos, con muestras y condiciones iguales (Arias, 2012). De este modo, una vez elaborado el instrumento se emanó a realizar los cálculos precisos para el estudio de los datos y/o información, empleando el método Alfa Cronbach como técnica estadística para poder medir la confiabilidad del instrumento, compuesto de la siguiente fórmula:

Donde:

$K$ : Número de ítems

$S_i^2$ : Total de varianzas de los ítems

$ST^2$ : Varianza de los puntajes totales

$\alpha$ : Coeficiente de alfa de Cronbach

### 3.5 Procedimiento

El propósito de este procedimiento es concentrar los hallazgos encontrados, de modo tal brinden respuestas a las incógnitas formuladas en la indagación (Arias, 2012). Por tanto, al suministrar la encuesta a la muestra obtenida de 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, estas serán enumeradas y organizadas, para vaciar la data obtenida en el Programa de Procesamiento Estadístico para las Ciencias Sociales – SPSS, 25, por medio del cual se va a procesar la información logrando representaciones gráficas y representaciones numéricas que conciernen a las variables dimensiones y a los

indicadores que se analizaron. Los resultados se establecerán para el desarrollo de los análisis estadísticos y los análisis inferenciales.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Posterior a la etapa de la elaboración estadística, se procedió con el análisis descriptivo, que se fundamentó en la data recogida de las encuestas a fin precisar los elementos más representativos de los comportamientos de las variables, dimensiones e indicadores. Seguidamente, se realizó el análisis inferencial, a fin de comprobar las hipótesis, basándose en una prueba de normalidad para conocer el estadístico de contraste pertinente a las peculiaridades de la distribución (Spearman). En tal sentido, el análisis inferencial permitió comprobar las hipótesis de estudio planteadas. Todos los datos fueron tabulados en SPSS 25.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los empleados participaron en la encuesta, la cual fue efectuada bajo un consentimiento informado, sirviendo la data informativa a proporcionarse en modo anonimato, no llevando a ninguna consecuencia por parte de la institución que laboran. Asimismo, el desenvolvimiento de la indagación se asumió con toda la responsabilidad y respeto de los autores descritos en el estudio, a través de citas y lista de referencias acopladas a las fuentes originales evitando la incursión de algún tipo de plagio.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

Corresponden a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022?, se requirió abordar el Alfa de Cronbach referente a la cuantía de la muestra, con el propósito de precisar en el sondeo del coeficiente de confiabilidad, con 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú de la Sede Lima. Se demostraron las variables sujetas al estudio, Habilidades blandas y Calidad del servicio, accediendo a conocer los límites de los ítems. Se observan los presentes resultados:

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach para el cuestionario de la Variable Habilidades blandas.*

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,912	,90	13

Nota: Se observa el producto del Alfa de Cronbach determinada en los instrumentos de compendio de datos. Fuente: SPSS Versión 25

**Interpretación:** En la tabla 3, se obtuvo los resultados de la variable Habilidades blandas, el coeficiente de confiabilidad de las 13 preguntas del cuestionario fue de 0.912 al ser mayor de 0.90, se validó el instrumento por ser de muy alta confiabilidad.

#### **Tabla 4**

*Alfa de Cronbach para el cuestionario de la Variable Calidad del servicio.*

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,879	,70	13

Nota: Se observa el producto del Alfa de Cronbach determinada en los instrumentos de compendio de datos. Fuente: SPSS Versión 25

**Interpretación:** En la tabla 4, se obtuvieron resultados relativos a la variable Calidad del servicio, el coeficiente de confiabilidad de las 13 preguntas pertenecientes al cuestionario fue de 0.879 al ser mayor de 0.70, se validó el instrumento por ser de alta confiabilidad.

En el estudio se analizan, las siguientes dimensiones: i) Habilidades interpersonales; ii) Habilidades cognitivas; iii) Habilidades para el control emocional; iv) Componentes de la calidad en el servicio; y v) Principios de la calidad en el servicio, expresadas en los siguientes estadígrafos:

## Variable 1: Habilidades blandas

### Dimensión 1: Habilidades interpersonales

**Tabla 5**

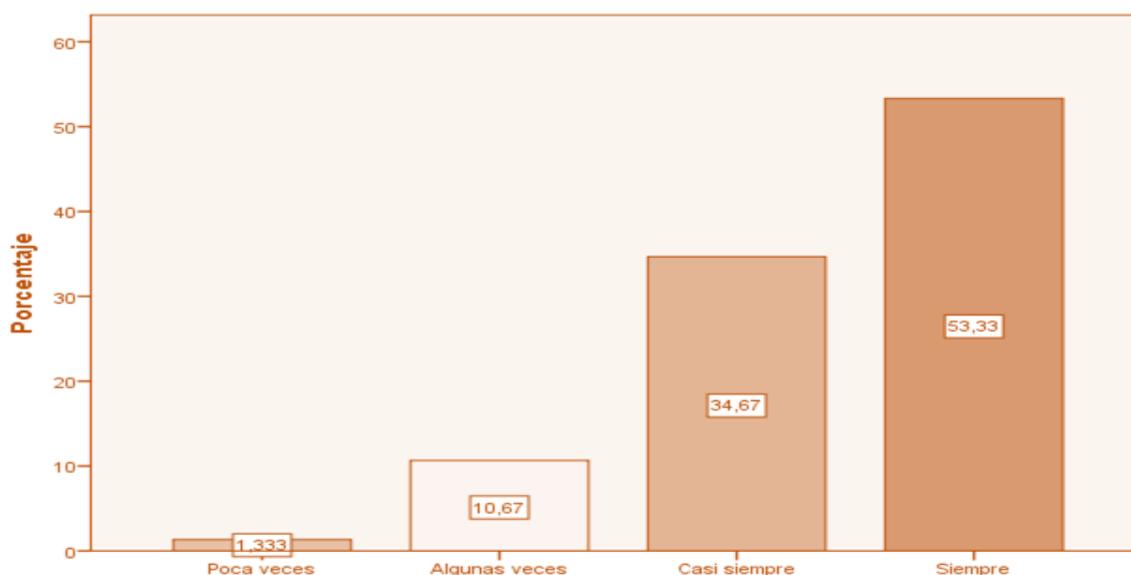
*Resultados dimensión: Habilidades interpersonales*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	1	1,33	1,33	1,33
Algunas veces	8	10,67	10,67	12,00
Casi siempre	26	34,67	34,67	46,47
Siempre	40	53,33	53,33	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 1**

*Resultados dimensión: Habilidades interpersonales*



**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 1, de 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, en la variable Habilidades blandas y en la dimensión Habilidades interpersonales, el 53.33% (40 empleados) consideran “Siempre”, asimismo, el 34.67% (26 empleados) señalan “Casi siempre”, el 10.67% (8 empleados) opinan “Algunas veces”, finalmente, el 1.33% (1 empleado) considera “Pocas veces”. La conclusión fue que el 88% del personal de la institución considera haber desarrollado sus Habilidades interpersonales, en torno a: la

comunicación asertiva, la negociación, la confianza, la cooperación y la empatía dentro de la institución.

## Dimensión 2: Habilidades cognitivas

**Tabla 6**

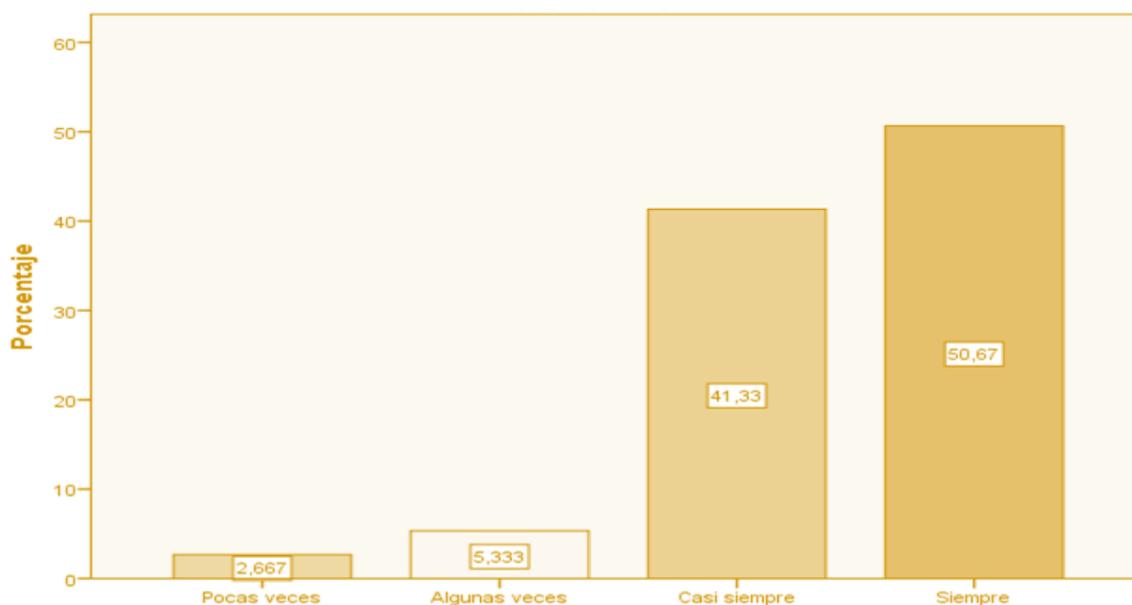
*Resultados dimensión: Habilidades cognitivas*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	2	2,67	2,67	2,67
Algunas veces	4	5,33	5,33	8,0
Casi siempre	31	41,33	41,33	49,3
Siempre	38	50,67	50,67	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 2**

*Resultados dimensión: Habilidades cognitivas*



**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 2, de 75 los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, en la variable Habilidades blandas y en la dimensión Habilidades cognitivas, el 50.67% (38 empleados) discurren en “Siempre”, asimismo, el 41.33% (31 empleados) señalan “Casi siempre”, el 5.33% (4 empleados) opinan “Algunas veces”, por último, el 2.67% (2 empleados) considera “Pocas veces”. Por lo que se llega a concluir que el 92% del personal de la institución considera haber desarrollado sus Habilidades cognitivas, en

autoevaluación dentro de la organización, toma de decisiones, la solución de problemas y pensamiento crítico.

### Dimensión 3: Habilidades emocionales

**Tabla 7**

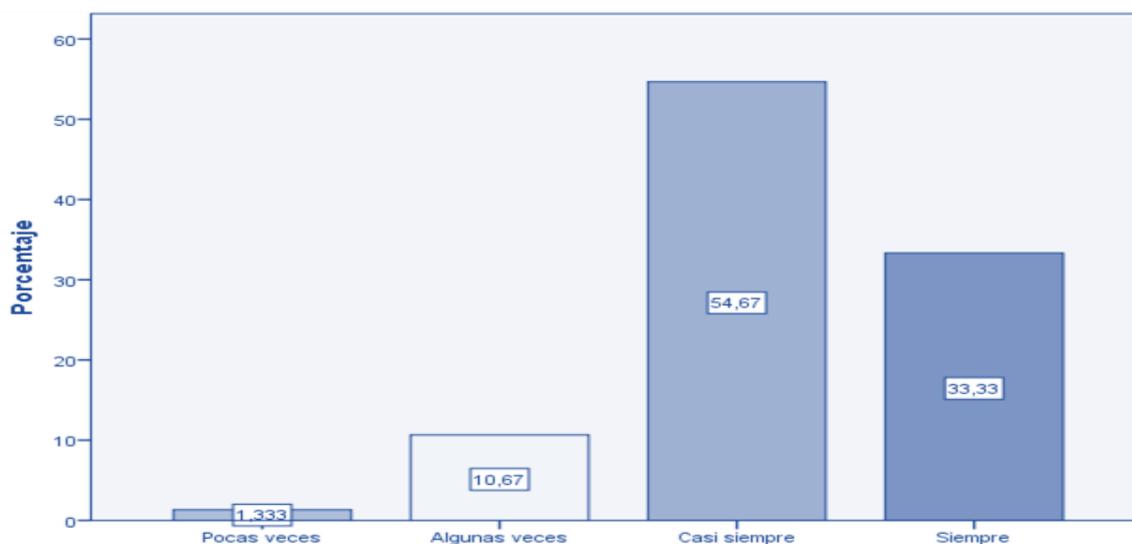
*Resultados dimensión: Habilidades emocionales*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	1	1,33	1,33	1,33
Algunas veces	8	10,67	10,67	12,00
Casi siempre	41	54,67	54,67	66,67
Siempre	25	33,33	33,33	100,00
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 3**

*Resultados dimensión: Habilidades emocionales*



**Interpretación:** Se observa en la tabla 7 y figura 3, que de 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, en la variable Habilidades blandas y en la dimensión Habilidades emocionales, el 54.67% (41 empleados) consideran “Casi siempre”, asimismo, el 33.33% (25 empleados) señalan “Siempre”, el 10.67% (8 empleados) opinan “Algunas veces” y el 1.33% (1 empleado) considera “Pocas veces”. Por tal motivo, se concluye, que el 88% del personal de la institución

considera haber desarrollado sus Habilidades emocionales, basado en el manejo de situaciones de estrés y manejo de sentimientos intensos en la institución.

## Variable 2: Calidad del servicio

### Dimensión 1: Componentes de la calidad en el servicio

**Tabla 8**

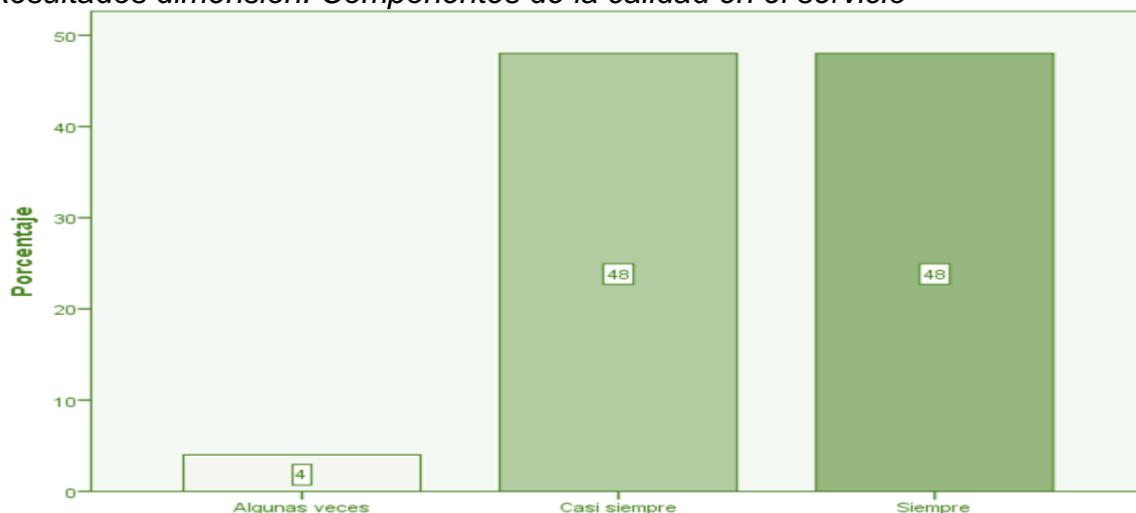
*Resultados dimensión: Componentes de la calidad en el servicio*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	4,0	4,0	4,0
Casi siempre	36	48,0	48,0	52,0
Siempre	36	48,0	48,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 4**

*Resultados dimensión: Componentes de la calidad en el servicio*



**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 4, se observa que de 75 los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, en la variable Calidad del servicio y en la dimensión Componentes de la calidad en el servicio, el 48.00% (36 empleados) consideran “Siempre”, asimismo, el 48.00% (36 empleados) indican “Casi siempre” y el 4.00% (3 empleados) opinan “Algunas veces”. A manera que se llega a la conclusión de que el 9% del personal de la institución considera aplicar

los componentes de la calidad en el servicio, como seguridad, confiabilidad, respuesta, accesibilidad y tangibles en el desenvolvimiento de sus actividades dentro de la institución.

## Dimensión 2: Principios de la calidad en el servicio

**Tabla 9**

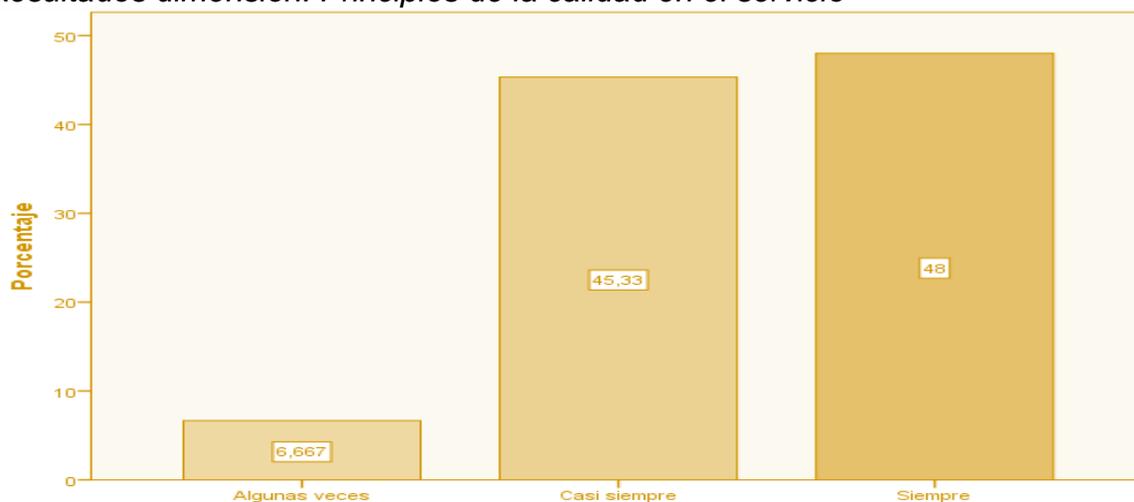
*Resultados dimensión: Principios de la calidad en el servicio*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	5	6,67	6,67	6,67
Casi siempre	34	45,33	45,33	52,00
Siempre	36	48,00	48,00	100,00
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 5**

*Resultados dimensión: Principios de la calidad en el servicio*



**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 5, se establece que de 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, en la variable Calidad del servicio y en la dimensión Principios de la calidad en el servicio, el 48.00% (36 empleados) indican “Siempre”, asimismo, el 45.33% (34 empleados) señalan “Casi siempre”, por último, el 6.67% (5 empleados) opinan “Algunas veces”. Por tal motivo, se concluye, que el 93% del personal de la institución considera aplicar estos principios, como el liderazgo, enfoque al cliente, enfoque basado en procesos, toma de decisiones, participación del personal, mejora continua, enfoque de sistema

para la gestión y gestión de relaciones en el desenvolvimiento de sus actividades dentro de la institución.

## Resultados inferenciales

En las pruebas estadísticas inferenciales se realizó la comparación de hipótesis para establecer la confiabilidad de la correlación entre las variables y sus dimensiones.

### Prueba de normalidad

- a) El nivel de significancia límite es 5% o 0,05;
- b) Si  $p > 0,05$  = Distribución normal y
- c) Si  $p < 0,05$  = distribución no paramétrica.

**Tabla 10**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Habilidades blandas	,343	75	,000
Variable 2: Calidad en el servicio	,326	75	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Interpretación:** En la tabla 10, la prueba de normalidad para las variables: Habilidades blandas y Calidad en el servicio, se resuelve la data de cada una, como el grado de libertad es  $75 > 50$ , por consiguiente, se empleará el estadístico de Kolmogorov-Smirnova, el valor de significancia es de 0.000 y  $0.000 < 0.05$ , por ende, la hipótesis se realizará con una distribución no paramétrica. Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para establecer la prueba de hipótesis, evidenciando así si hay relación o no entre las dos variables. Por tanto, el empleo del Coeficiente Rho de Spearman colabora a correlacionar bajo un grado de medición ordinal los sujetos de estudio de la muestra en torno a sus rangos (Hernández et al., 2014).

**Tabla 11***Coefficiente de Rho Spearman*

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Hernández et al. (2014)

**Prueba de Hipótesis General**

**H0:** La relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que proporcionan de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022 No es significativa.

**H1:** La relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que proporcionan los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022 es significativa.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.),  $\alpha < 0,05$ ; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

**Tabla 12**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1 Habilidades blandas y Variable 2: Calidad del servicio*

			Variable 1: Habilidades blandas	Variable 2: Calidad del servicio
	Variable 1: Habilidad s blandas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 75	,414** ,000 75
Rho de Spea rman	Variable 2: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,414** ,000 75	1,000 . 75

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Contrastación:** Cuando el grado de significancia sea menor a 0.05, se tomará como válida la hipótesis alterna, pero cuando sea lo contrario se tomará la hipótesis nula.

**Interpretación:** La tabla 12, representa un importe ( $p=0.000$ ) inferior a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), emanando de esta manera un vínculo directo, positivo y significativo de las Habilidades blandas y la Calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022. Por su parte, en el analítico de correlatividad alcanzó un  $Rho=0,414$ , destacando una relación positiva moderada entre ambas variables.

### Prueba de Hipótesis Específica 1

**H0:** No existe relación entre las habilidades cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**H1:** Existe relación entre las habilidades cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**Tabla 13**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Habilidades cognitivas y Variable 2: Calidad del servicio.*

		Dimensión 1: Habilidades cognitivas	Variable 2: Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Dimensión 1: Habilidades cognitivas	Coefficiente de correlación	1,000	,407**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Variable 2: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Conclusión:** El nivel de correlatividad de la dimensión Habilidades cognitivas de la variable Habilidades Blandas y la variable Calidad del servicio, alcanzó un  $Rho=0,407$  conllevando a un vínculo positivo moderado, además, con un importe ( $p=0.000$ ) menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1), afirmándose que prevalece una conexión de las habilidades cognitivas y la calidad de servicio el grado de correlación de la dimensión Habilidades cognitivas de la variable Habilidades Blandas y la variable Calidad del servicio del personal de la institución.

## Prueba de Hipótesis Específica 2

**H0:** No existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**H1:** Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**Tabla 14**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Habilidades interpersonales y Variable 2: Calidad del servicio.*

			Dimensión 2: Habilidades interpersonales	Variable 2: Calidad del servicio
	Dimensión 2: Habilidades interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,415**
Rho	es	Sig. (bilateral)	.	,000
de		N	75	75
Spear	Variable 2: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,415**	1,000
man		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Conclusión:** El nivel de correlatividad de la dimensión Habilidades interpersonales de la variable Habilidades Blandas y la variable Calidad del servicio, alcanzó un  $Rho=0,415$  derivando a un vínculo positivo moderado, además, con un importe ( $p=0.000$ ) menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1), aseverándose que predomina una conexión de las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores de los trabajadores de la institución.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

**H0:** No existe relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**H1:** Existe relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**Tabla 15**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 3: Habilidades emocionales y Variable 2: Calidad del servicio.*

			Dimensión 3: Habilidades emocionales	Variable 2: Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dimensión 3: Habilidades emocionales	Coefficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Variable 2: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Conclusión:** El nivel de correlatividad de la dimensión Habilidades emocionales de la variable Habilidades Blandas y la variable Calidad del servicio, alcanzó un  $Rho=0,466$  emanando un vínculo positivo moderado, además, con un importe ( $p=0.000$ ) menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1), ratificando que prevalece una conexión de las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores de los trabajadores de la institución.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al estudio realizado "Habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022", la hipótesis general fue corroborada, donde: la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022 es significativa. Los resultados generados por la correlativa de Rho de Spearman, se evidencia la correlatividad positiva moderada de 41% (0.414) y la significación bilateral de 0,000 entre la variable habilidades blandas y la calidad de servicio de trabajadores de dicha institución.

En ese sentido, hay concordancia con los resultados de AlHouli y Al-Khayatt (2020), quienes mencionan que los individuos tienen la necesidad de desarrollar sus habilidades blandas puestos que éstas les permitirán tener una mejor aplicación a los servicios que brindarán a terceros. Asimismo, señalan que las habilidades blandas son competencias no técnicas, que respaldan el desempeño en entornos académicos y profesionales o contextos sociales específicos. Las competencias investigadas por los autores, se basaron en las habilidades de empleabilidad, estudio, social, autocontrol y resolución de problemas que necesitan los estudiantes universitarios para tener éxito en su futuro lugar de trabajo y su vida personal.

De igual manera la investigación de Chaca y Contreras (2022) coincide con lo mencionado puesto que para estos autores las habilidades blandas influyen de manera significativa en las competencias laborales del personal, teniendo incidencias en determinadas habilidades. De forma similar, Sierra et al. (2017) describen que la calidad del servicio dependerá en gran parte de la utilización de buenas habilidades por parte de los individuos que prestan una actividad de servicio e ir por encima de las expectativas que se forme el cliente o usuario. Es decir, la calidad del servicio es el resultado de una actividad prestada y experimentada a un cliente que se amplía sobre las expectativas y pretensiones que tengan, por tanto, requiere de un compromiso de los colaboradores de las entidades para que puedan proveer una servucción mucho más allá de lo que se ofrece a terceros.

Igualmente, la propuesta teórica de Rodríguez y Fuerte (2021) se asocia con la indagación al señalar que las habilidades blandas son fundamentales para la

adaptación y coherencia de los aspectos sociales y emocionales, a las nuevas realidades que deben enfrentar los profesionales que prestan un servicio. Cabe destacar, según la indagación efectuada, este tipo habilidades son destrezas sustanciales de distintos aspectos de la cotidianidad (laboral y educativo). En el caso laboral, se demandan de profesionales que posean grandes inteligencias emocionales, que sean capaces de realizar un proceso decisorio sin que prevalezcan las relaciones afectivas, es decir que vaya mucho más allá de los coeficientes intelectuales. Por otro lado, en el ámbito educativo, describe que es desenvuelto durante todas las formaciones académicas que reciben, desde etapas iniciales hasta universitarias, fortaleciéndose mediante metodologías que aseveren un desarrollo mejorable y aplicable durante sus vidas. Por otro lado, de acuerdo a la teoría de Neyra, Flores, y Pacheco, (2021) difiere en cuanto a la calidad del servicio, puesto que para que sea optima debe ser brindada con prontitud y con buenas disposiciones de ánimos de los colaboradores de una entidad. Además, este tipo de calidad representa un gran efecto para los rendimientos de las entidades, debido a que debe incluir la innovación hacia las operaciones y orientaciones a los clientes. Resalta que deben incluir elementos para su valoración como: empatía, la fiabilidad, las capacidades de dar respuestas, seguridad y la tangibilidad, representando así, un factor clave sobre la buena gestión de las entidades.

De igual forma, según lo expuesto por Coetzee & Du Plessis (2021) las habilidades blandas no solo se ven como atributos profesionales que las personas pueden poseer, sino una ventaja competitiva para reforzar la calidad de los servicios prestados en comparación a sus rivales. Además, promueven la interacción cara a cara armoniosa de los colaboradores con los clientes y otras partes interesadas. Aunque otras habilidades conductuales, como el pensamiento crítico, las habilidades analíticas y la comunicación escrita, también pueden considerarse habilidades blandas, se excluyeron de la indagación porque no incluyen específicamente la interacción cara a cara con otras personas.

Por otro lado, según Tan, Abdullah y Ali (2021) la integración de habilidades blandas en la calidad de los servicios contribuye a la comunicación, resolución de problemas y el pensamiento crítico de los colaboradores de una entidad. Además, la indagación indicó un impacto significativo de la integración de habilidades blandas en la resolución de problemas y el pensamiento crítico, siendo un buen

motivador y un hecho convincente para promover la integración de los profesionales en los servicios que ofrecen. No obstante, la ineficacia de la integración de habilidades blandas en la ética y la moral de los profesionales elevan el nivel de competencia. Aunado a ello, el enfoque de integración de habilidades blandas y las actividades de incorporación actúa como un factor de cambio para moldear los atributos y la calidad de servicio, convirtiéndose en una prioridad a evaluar por las organizaciones.

En tal sentido, Medvedeva y Rubtsova (2021) describen que las habilidades blandas contribuyen a mejorar la productividad de los servicios brindados por los empleados de una entidad, mejorando la comunicación, la gestión y el desenvolvimiento de las habilidades empresariales. Asimismo, en su indagación describe que los individuos durante su proceso de aprendizaje, desarrollan habilidades como la creatividad, que es tan importante como las habilidades duras debido a las especificidades de las actividades profesionales, estas necesitan usar el pensamiento creativo para inventar nuevas tecnologías y procedimientos para la sociedad haciendo avances para mejorar la calidad de vida de las personas. Por tanto, deben estar presentes desde la formación educativa, habilidades de comunicación, habilidades de gestión y habilidades profesionales. Asimismo, Succi y Canovi (2020) describen en sus hallazgos que las habilidades blandas representan una contribución a los servicios prestados a terceros, en cuanto a estar comprometido con el trabajo, ser profesionalmente ético, ser tolerante al estrés, desarrollar la creatividad, innovación y el aprendizaje, equilibrio de vida, conciencia de sí mismo, gestión de conflictos y habilidades de negociación, habilidades de red de contacto, adaptabilidad a la cultura, capacidad para liderar y trabajar en equipo, adaptabilidad al cambio, análisis, mejora continua, habilidades de orientación al cliente/usuario, habilidades para la toma de decisiones, habilidades de gestión y resultados de orientación.

La hipótesis específica 1: Existe relación entre las habilidades cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022; acoplándose a un 41% (0,407) emanando un vínculo positivo moderado con un importe bilateral significativo de 0,000 entre las habilidades cognitivas y la calidad del servicio con una correlatividad positivamente moderada. En concordancia con estos resultados, Siddiky (2019) afirmó que las habilidades cognitivas, involucran el conocimiento y las habilidades de pensamiento para prestar un buen servicio a

los clientes. Al igual que Rojas (2010), describe que las habilidades cognitivas estimulan la producción de ideas y combaten el egocentrismo y la estrechez de conciencia, que promueven la calidad en los servicios brindados por los individuos a terceros. De igual forma, Guerra (2019) describe que las habilidades cognitivas permiten a los trabajadores de una entidad desarrollar sus conocimientos y capacidad de almacenamiento de información con el propósito de que el resultado de una actividad sea efectivo en el producto o servicio que comercializa una entidad.

Por otro lado, según la teoría de Da Silva (2021) las habilidades cognitivas representan una manera adecuada para controlar los conflictos laborales incrementando la productividad de los trabajadores con una óptima asistencia a los servicios brindados a los clientes. Además, su aproximación de teoría y práctica pudo interpretar las habilidades cognitivas desde dos puntos de vista estructurales fijando una conexión entre la formación integral y el desarrollo humano, donde el fortalecimiento de las mismas está dentro de la etapa universitaria, a fin de que sea capaces de brindar servicios profesionales de calidad en estos entornos cada vez más desafiantes.

La hipótesis específica 2: Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022, halló un 42% (0,415) emanando un vínculo positivo moderado con un importe bilateral significativo de 0,000 entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio con una correlatividad positivamente moderada. Seguidamente, se difiere con Huallpa (2021) puesto que describe que existe una relación parcial de las habilidades interpersonales con el compromiso organizacional en las entidades. No obstante, en cuanto a AlHouli y Al-Khayatt (2020), describen que estas habilidades interpersonales se relacionan con la comunicación, negociación, asertividad, cooperación y empatía en los servicios que se brindan a terceros. En tal sentido, se confirma con la teoría de Van-Der y Gómez (2013) quienes describen que estas actividades fomentan las percepciones de los clientes en torno a un buen servicio prestado por colaboradores de una entidad.

En contraste con la teoría de Corrales, Quijano y Góngora (2017) quienes describen que las habilidades interpersonales fomentaran en la calidad del servicio al incorporar en los individuos el respeto, la puntualidad y el compromiso a una atención pertinente con los clientes, sintiéndose a gusto con la actividad de

servucción prestada. Asimismo, este tipo de habilidades son para toda la vida, dado que representan como pueden direccionarse hacia el éxito a través de destrezas cognitivas y sociales para fortalecer su desarrollo humano. Además, de tener mayor empatía y tener una óptima comunicación con los usuarios a los que le brindan servicios, con un poder de comunicación fundamentado en el respeto hacia los demás y a escuchar sus requerimientos para dar respuesta oportuna ante las exigencias que demanden a fin de elevar la calidad del servicio.

Asimismo, la teoría de Ávila (2008) describe que las habilidades interpersonales se interrelacionan con la calidad del servicio al establecer que son un modo de conexión con los clientes a fin de cumplir con sus requerimientos en el momento de prestar una actividad de servicio. Por otro lado, la teoría de Prieto (2011) describe que las habilidades interpersonales en los trabajadores de una institución se encuentran reflejadas en la empatía, el asertividad y la comunicación, las cuales representan una forma de disminuir los errores, distorsiones y deficiencias al instante de realizar una tarea de servucción con los usuarios. De igual forma, los hallazgos de Hirsch (2017) describen que las habilidades interpersonales que, aunque los estudiantes adquirieron experiencias y destrezas valiosas en las clases, a menudo no presentaron estas habilidades con éxito en las entrevistas de trabajo simuladas. Además, los profesionales de recursos humanos creían, por el contrario, que las experiencias interpersonales no laborales sí contaban, pero que los estudiantes necesitaban ser educados para desarrollar esa comprensión para brindar un servicio de calidad a terceros en un futuro. Por otro lado, los hallazgos de Rubinacci et al. (2017) describen que los datos indican los estudiantes y los maestros confiaban en la efectividad de la educación superior para promover habilidades interpersonales, donde era una buena oportunidad para estimular la colaboración, el trabajo en grupo y mejorar las habilidades comunicativas de los alumnos. Los comentarios de los profesores confirmaron que estimuló el interés de los estudiantes de optimar sus habilidades en el trabajo en grupo, la mediación y negociación, la definición y resolución de problemas. Además, los estudiantes evaluaron muy positivamente la educación superior, tanto en habilidades duras como blandas, permitiéndoles, además, comenzar a adquirir muy precozmente los conocimientos que se transforman en habilidades interpersonales, lo cual es crucial para su futuro en la carrera laboral que brindarían con mayor calidad del servicio.

Por último, la hipótesis específica 3: Existe relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022, evidenciándose una correlatividad positiva moderada entre ambas con un 47% (0,466) y su valor de significancia de 0,000. En discusión, con Rodríguez, Rodríguez y Fuerte (2021) describen que las habilidades emocionales se asocian con los desempeños de los empleados, toda vez que los servicios sean brindando con mayor eficiencia en torno a los requerimientos de los usuarios. Por otro lado, coincide con la teoría de Southam-Gerow & Kendall (2002) quienes señalan estas habilidades emocionales representan una revolución emocional que pueden afectar drásticamente la calidad de los servicios que prestan los colaboradores a una entidad. De igual modo, la teoría de Ortiz et al. (2019) implican que estas habilidades de no controlarse adecuadamente podrían generar deficiencias en calidad de los servicios prestados a terceros, puesto que conllevaría a un incremento del estrés y a no gestionar adecuadamente las emociones de los colaboradores.

Por otro lado, de acuerdo a la teoría de García et al. (2018) en relación con las habilidades emocionales en los trabajadores para una mejor calidad del servicio establecen que deben manejar la tolerancia al estrés laboral, a fin de sobrellevar acontecimientos desfavorables, circunstancias con estrés y emociones para no caer en el decaimiento y además, del control impulsivo para contener tentaciones de actuar indebidamente ante los reclamos de los clientes por los servicios prestados. Asimismo, con la teoría de Solórzano y Aceves (2013) describe que la calidad de servicio se puede aplicar correctamente al incorporar habilidades como formalidad, iniciativa, autodominio, disposición de servicio, don de gentes y colaboración de los trabajadores para cumplir adecuadamente con las expectativas de los usuarios.

De igual forma, Chaibate et al. (2019) identifican que las habilidades emocionales son altamente requeridas, para fomentar la comunicación, la organización y la iniciativa. También identificaron que las habilidades blandas requieren tener capacidades de mantenerse al día con la tecnología emergente. Los resultados muestran que los programas de aprendizaje se aproximan más a las demandas del mercado laboral al contener la mayoría de las habilidades blandas que necesitan los empleadores para garantizar una óptima calidad del

servicio en sus actividades. Por otro lado, de acuerdo a la teoría de Neyra y Pacheco (2021) difiere en cuanto a la calidad del servicio, puesto que para que sea óptima debe ser brindada con prontitud y con buenas disposiciones de ánimos de los colaboradores de una entidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. El objetivo general fue establecer la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022. Donde se halló una correlación del 41% (0.414) en el Rho de Spearman, lo que indicó una agrupación positiva moderada y que es representativa a nivel estadístico. Se concluyó que las habilidades blandas miden las dimensiones: habilidades interpersonales, habilidades cognitivas y habilidades emocionales a la población encuestada. De ese modo, incurre sustancialmente en la calidad del servicio prevaleciendo los componentes y principios que lo integran.
2. El objetivo específico uno se efectuó con la determinación de la relación entre las habilidades cognitivas y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022. Así, demostró que el 92% de los colaboradores afirman haber desarrollado sus habilidades cognitivas, en relación a: la toma de decisiones, la solución de problemas, autoevaluación dentro de la organización, y pensamiento crítico. En tanto, el Rho del 41% (0,407), resaltando un vínculo positivo, moderado y representativo estadísticamente. Concluyéndose que las habilidades cognitivas promueven parcialmente elementos favorables para la confiabilidad, accesibilidad, seguridad y respuestas a los servicios brindando por la institución de modos que la calidad del servicio es moderada.
3. El objetivo específico dos se instauró la relación entre habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022; los resultados fueron el sentir de 88% colaboradores, quienes concuerdan haber desarrollado sus habilidades interpersonales, en torno a: la comunicación asertiva, la negociación, la confianza, la cooperación y la empatía dentro de la entidad y el Rho del 42% (0,415). Resaltando un vínculo positivo, moderado y representativo estadísticamente y concluyendo que las Habilidades interpersonales son moderadamente aceptables en la calidad del servicio, parcialmente en aspectos como enfoque al cliente y los procesos, liderazgo y participación del personal.

4. En cuanto al objetivo específico tres, se evaluó la relación entre las habilidades emocionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022; observando en los resultados que el 88% de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022 considerando haber desarrollado sus Habilidades emocionales, basado en el manejo de situaciones de estrés y de sentimientos intensos en la institución. Así, el Rho de 47% (0,466), reportó un vínculo positivo, moderado y representativo estadísticamente. Concluyéndose así que prevalece una relación de las habilidades emocionales y la calidad del servicio, donde parcialmente se incentiva a la mejora continua, la toma de decisiones y la gestión de relaciones con los usuarios motivándolos a seguir en la institución.

## VII. RECOMENDACIONES

En correspondencia con los hallazgos encontrados se sugiere:

1. Se recomienda a la entidad del Ministerio Público de la sede Lima en sus diversas instancias a incentivar a los funcionarios públicos, incorporar programas para el fortalecimiento de habilidades blandas en sus trabajadores, así mismo continuar un mayor control de calidad en los diversos servicios que presta la institución a los usuarios.
2. Se sugiere a las autoridades Ministerio Público de la sede Lima a gestionar alianzas trascendentales para la capacitación de las habilidades blandas con las instituciones encargadas para fomentar en el personal el progreso personal y laboral de su personal, así como también en la calidad del servicio, representando así un punto de mejora en las actividades que brinda esta institución a la comunidad, incrementando así el bienestar social.
3. Se sugiere al personal que labora en el Ministerio Público de la sede Lima a atizar sus conocimientos sobre la calidad del servicio de manera continua realizando una buena y correcta práctica de las normas institucionales así mismo haciendo uso permanente de las habilidades blandas en los roles que desempeñan, para obtener mejoras en su atención y servicio en beneficio de la institución donde laboran y por consecuente también para su satisfacción y desarrollo personal.
4. Instaurar políticas de calidad del servicio que promuevan al personal a motivarse alcanzar el desempeño de metas y los objetivos trazados en cada periodo anual en los lapsos establecidos, fomentando el conocimiento a nivel institucional por parte de los trabajadores pertinentes con el propósito de llegar a estándares óptimos de calidad del servicio, que sean eficientes en cuanto a sus labores asignadas.

## REFERENCIAS

- Acosta, P., Muller, N., & Sarzosa, M. (2020). Adults' Cognitive and Socioemotional Skills and Their Labor Market Outcomes in Colombia. *Revista de Economía del Rosario*.
- Akkara, S. et al (2021). The Role of Communication Skills in Acquiring Soft Skills for Nurses, Recuperado de: Review of International Geographical Education Online (RIGEO).
- Alarcón, M., Millares, A., Pérez, V. & García, M. (2022). Resultado de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 en una unidad de cuidados intensivos quirúrgica. *Revista Española de Anestesiología y Reanimación*, 69(4). <https://doi.org/10.1016/j.redar.2021.09.013>.
- AlHouli, A. & Al-Khayatt, A. (2020). Assessing the Soft Skills Needs of Teacher Education Students. *International Journal of Education and Practice*, 8(3), 416-431. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1268047.pdf>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales. Universidad de Lima. Nota Académica, 1-5. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>.
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales. Universidad de Lima. Nota Académica, 1-5. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>.
- Amaya, P, Félix, E., Rojas, S. y Diaz, L. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(90), 632-647. Recuperado de: <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32406>
- Arias, C. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en las MYPE del sector servicios – rubro hoteles de 3 estrellas del distrito de Piura, 2015. *In Crescendo*, 10(1), 215-221. Recuperado de:

<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/download/2108/1532>

Arias, C. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en las MYPE del sector servicios - rubro hoteles de 3 estrellas del distrito de Piura, 2015. *In Crescendo*, 10(1), 215-221. Recuperado de: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/download/2108/1532>

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración* (6ta. Edición). Caracas: Editorial Episteme.

Atencio, E. y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 13(1), 172-186. Recuperado de: <http://ve.scielo.org/pdf/rcs/v13n1/art13.pdf>

Ávila M., F. (2008). *Tácticas para la Negociación Internacional* (2da. Ed). México D.F: Editorial Trillas.

Betlloch, I., Sapena, R. & Ramírez, J. (2019). Implantación y funcionamiento de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 110(2), 92-101. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.adengl.2019.01.003>

Betlloch, I., Sapena, R. & Ramírez, J. (2019). Implantación y funcionamiento de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 110(2), 92-101. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.adengl.2019.01.003>

Castro, R. (2019). *Habilidades blandas: qué son y por qué son importantes*. Recuperado de: <https://dpersonas.com/2020/01/31/habilidades-blandas-que-son-y-por-que-son-importantes/>

Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I. & Pinargote, K. (2019). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio*, 1(28), 48-59. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>

- Chaca, A. y Contreras, L. (2022) Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Chaca\\_Contreras\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf)
- Chaibate, H., Hadek, A., Ajana, S., Bakkali, S. & Faraj, K. (2020). A Comparative Study of the Engineering Soft Skills Required by Moroccan Job Market. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 142-152.  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1237106.pdf>
- Chenet, M., Bollet, F., Vargas, J. y Canchari, F. (2019). Influencia de la gestión de procesos en la calidad del servicio de una empresa de baños sauna en Huancayo – Perú. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica*, 4(1), 25-30. Recuperado de:  
<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/135>
- Coetzee, P. & Du Plessis, A. (2021). Face-to-Face Soft Skills for Entry-Level Internal Auditors: A Practice Perspective. *Industry and Higher Education*, 35(2), 125-136. <https://eric.ed.gov/?q=Soft+Skills&id=EJ1290760>
- Corrales, A., Quijano, N. y Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65:  
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- D'Arcy, L. (2017). *Cómo enfrentar las emociones difíciles*. Recuperado de:  
<https://kidshealth.org/es/teens/stressful-feelings.html>
- Da Silva, D. (2021). *Manejo de conflictos: estrategias prácticas de resolución*. Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-conflictos-estrategias-practicas-de-resolucion/>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

EcuRed (2018). *Calidad de los Servicios*. Recuperado de [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios#Concepto\\_de\\_Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios#Concepto_de_Calidad_de_los_Servicios)

Fonseca, R. y Estela, A. (2016). La calidad del servicio personalizado en la gestión hotelera. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 19(38), 70-76. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/13790/12223>

Fontalvo, T., De La Hoz-Domínguez, E. & De La Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4), 27-34.

<https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/9542/84.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gabriel, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 145-146. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361353711008>

García, M., Hurtado, P., Quintero, D., Rivera, D. y Ureña, Y. (2018). La gestión de las emociones, una necesidad en el contexto educativo y en la formación profesional. *Revistas Espacios*, 39(49), 2-8. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n49/a18v39n49p08.pdf>

Green, R., Anderson, D. & Carpintero, R. (2021). Impact of Instructional Practices on Soft-Skill Competencies. *Research in Higher Education Journal*, 40(5), 2-20. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1296471.pdf>

Gruzdev, V.; Kuznetsova, I.; Tarkhanova, I. & Kazakova, E. (2018). University Graduates' Soft Skills: the Employers' Opinion. *European Journal of Contemporary Education*, 7(4): 690-698.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1200952.pdf>

Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23(1), 18-31. <https://www.redalyc.org/journal/2823/282362941009/html/>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta. Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, C. Prieto, A.& Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago ~ Vol. 12. N°2. pp. 127-141.*
- Hirsch, B. (2017). Wanted: Soft Skills for Today's Jobs. *Phi Delta Kappan*, 98(5), 12-17. <https://eric.ed.gov/?q=Soft+Skills&pg=2&id=EJ1129990>
- Huallpa, P. (2021). Habilidades blandas del practicante de contabilidad y el comportamiento organizacional en Moquegua. *Revista Ciencia y Tecnología para el Desarrollo – UJCM*, 6(11), 52-59. <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/download/167/149>
- Hurtado, J (2008). *Algunos criterios metodológicos de la investigación*. [http://investigacionholistica.blogspot.com/2008\\_04\\_01\\_archive.html](http://investigacionholistica.blogspot.com/2008_04_01_archive.html)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2020). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones* (Informe Técnico Julio – diciembre 2019). Instituto Nacional de Estadística e Informática. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_gobernabilidad\\_febrero2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_febrero2020.pdf)
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>
- Llerena, K. (2020). Mejora en la calidad del servicio ¿por dónde empezar? *Revista Enfermería a la Vanguardia*, 6(1). <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/212/280>
- López, A. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. *Desafíos*, 2020; 11(1); 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>

- Magro, G. (2017). Efectos y mediación de un programa de habilidades blandas a través del desarrollo de la cognición corporizada en estudiantes universitarios. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 7(2). 133-142. <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/532/519>
- Maizondo, F. e Hidalgo, I. (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 61 - 75. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.06>
- Medvedeva, O. & Rubtsova, A. (2021). Productive Method as the Basis for Soft Skills Development in Engineering Foreign Language Education. *Educ. Sci*, 11(1), 261-276. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1300747.pdf>
- Ministerio Público (2021). <https://www.mpfm.gob.pe/?K=138>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Neyra, L., Flores, J. y Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Organización Internacional de Normalización (2015). *Norma ISO 9000:2015*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:fn:3>
- Ortiz, S., Sandoval, E., Adame, S., Ramírez, C., Jaimes, A y Ruiz, A. (2019). Manejo del estrés; resultado de dos intervenciones: cognitivo conductual y yoga, en estudiantes irregulares de medicina. *Investigación en educación médica*, 8(30), 9-17. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v8n30/2007-5057-iem-8-30-9.pdf>
- Parodi, G., Moreno, T., & Julio, C. (2020). Comprensión de textos escritos: reconceptualizaciones en torno a las demandas del siglo XXI. Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura
- Polo, D. (2019). Estilos de vida de los clientes y calidad de servicio de la asociación de comerciantes agro artesanal San Borja. *Revista ECIPerú*, 8(2), 190-196, <https://revistas.eciperu.net/index.php/ECIPERU/article/view/237>

- Prieto, M. (2011). *Empatía, asertividad y comunicación. Innovación y Experiencias Educativas*.  
[https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_41/MIGUEL\\_ANGEL\\_PRIETO\\_BASCON\\_02.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_41/MIGUEL_ANGEL_PRIETO_BASCON_02.pdf)
- Rodríguez, J., Rodríguez, R. y Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 10-38.  
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Rojas, B. (2010). Solución de problemas: una estrategia para la evaluación del pensamiento creativo. *Sapiens Revista Universitaria de Investigación*, 11(1), 117-125. <http://www.redalyc.org/pdf/410/41021794008.pdf>
- Rubinacci, F., Ponticorvo, M., Passariello, R., Miglino, O. (2017). Robotics for Soft Skills Training. *Research on Education and Media*, 9(2), 20-25.  
 Recuperado de: <https://www.sciendo.com/article/10.1515/rem-2017-0010>
- Santa Cruz, M., Collantes, Á. y Nauca, E. (2020). Estrategias de Calidad De Servicio Para La Satisfacción Del Cliente De Una Empresa Privada. *Revista Epistemia*, 4(2), 1-12.  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1322/1250>
- Siddiky, M. (2019). Does Soft Skill Development Vary among the Students? A Gender Perspective. *Turkish Journal of Education*, 9(3), 205-221.  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED606341.pdf>
- Sierra, L., Orta, M. & Moreno, F. (2017). Development and validation of a measuring instrument of the quality audit service. *Spanish Accounting Review*, 20(2), 167-175. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.10.001>
- Singer, M., Guzmán, R. y Donoso, P. (2009). Entrenando competencias blandas en jóvenes. *Inacap. CI*, 15(1), 1-20.  
[http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando\\_Competicencias\\_Blandas\\_en\\_Jovenes.pdf](http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competicencias_Blandas_en_Jovenes.pdf)
- Solórzano, G. y Aceves, N. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El buzón de Pacioli*, 13(82), 4-13.

- <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Sotelo, R. y Espíritu, J. (2018). La formación humanista y habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Socialium revista científica de Ciencias Sociales*, 2(1), 1-11.
- <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/531/727>
- Southam, M. y Kendall, P. (2002). Emotion regulation and understanding: Implications for child psychopathology and therapy. *Clinical Psychology Review*, 22(2), 189-222. doi:10.1016/S0272-7358(01)00087-3
- Succi, C. & Canovi, M. (2020). Soft Skills to Enhance Graduate Employability: Comparing Students and Employers' Perceptions. *Studies in Higher Education*, 45(9), 1834-1847.
- <https://eric.ed.gov/?q=Soft+Skills&id=EJ1267824>
- Tan, C., Abdullah, A. & Ali, A. (2021) Soft Skill Integration for Inspiring Critical Employability Skills in Private Higher Education. *Eurasian Journal of Educational Research*, 92(1), 23-39.
- <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1293643.pdf>
- Tito, M. (2021) Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil*. 1(12), 59-76.
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579>
- Van-Der, C. y Gómez, J. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid: Díaz de Santos.
- World Health Organization (2003). *Skills for Health*. Recuperado de: [http://www.who.int/school\\_youth\\_health/media/en/sch\\_skills4health\\_03.pdf](http://www.who.int/school_youth_health/media/en/sch_skills4health_03.pdf)

Anexo 1 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis principal	Variables de estudio	Investigación
¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?	Establecer la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022.	La relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima es significativa.	Variable 1: Habilidades Blandas	<b>Tipo de Investigación:</b> Investigación Aplicada  <b>Diseño de la investigación:</b> No experimental - Correlacional  <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta  <b>Instrumento de recolección de datos:</b> Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Calidad del servicio	
PE 1: ¿De qué manera se relacionan las habilidades cognitivas con la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?	OE1: Determinar la relación entre las habilidades cognitivas y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022.	HE 1: Existe relación entre las habilidades cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022.		
PE 2: ¿De qué manera las habilidades interpersonales se relacionan con la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?	OE 2: Determinar la relación entre habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022.	HE 2: Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022.		
PE 3: ¿De qué manera se relacionan las habilidades emocionales se relacionan con la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?	OE 3: Determinar la relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022.	HE 3: Existe relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022.		

## Anexo 2 Operacionalización de la variable

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Habilidades Blandas	Se considera una serie de aptitudes que admiten un mejor desempeño laboral y en las relaciones interpersonales. (Ortega, 2017)	Aptitudes y características que posee un individuo para poder relacionarse en varios niveles, lo que beneficia el ámbito laboral tanto como el personal.	Habilidades Cognitivas	-Solución de problemas -Toma de decisiones -Pensamiento crítico -Autoevaluación	Escala de Likert
			Habilidades Interpersonales	-Comunicación asertiva -Negociación -Confianza -Cooperación -Empatía	
			Habilidades Emocionales	-Manejo del estrés -Gestión de emociones	
Variable 2: Calidad del servicio	Se definió relevante en la organización debido a que el personal de dicha institución o empresa mientras se encuentre mejor preparado, tendrá la capacidad de satisfacer las peticiones de los consumidores, lo que elevará un mayor nivel de calidad de servicio. (Khanduri, 2021).	Representa un método de valoración según la percepción de los clientes o consumidores de los servicios que brinda una empresa u organización.	Componentes de la calidad en el servicio	-Confiabledad -Accesibilidad -Respuesta -Seguridad -Tangibles	Escala de Likert
			Principios de la calidad en el servicio	-Enfoque al cliente. -Liderazgo. -Participación del personal. -Enfoque basado en procesos. -Enfoque de sistema para la gestión. -Mejora continua. -Toma de decisiones -Gestión de relaciones.	

### Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO

Entrevistado: Anónimo.

Sexo (M) (F)

Fecha:...../...../.....

Entidad: Trabajadores del Ministerio Público Sede Lima

Señor (a) colaborador (a), este cuestionario tiene la finalidad de recoger datos sobre la presente investigación, "Habilidades blandas y Calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima", agradeciendo anticipadamente su participación. A continuación, hallará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre el presente tema. Lea las preguntas y proceda a marcar con una "X" la alternativa que usted considere correcta. Sus respuestas son confidenciales.

Marca con un aspa (X) las siguientes preguntas:

Índices de evaluación	
Nunca	1
Pocas veces	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Agradezco sirva responder a las preguntas que a continuación se presentan y selecciones la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente.

Nro.	Pregunta	Índices de Evaluación				
		Nunca (1)	Pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>1 variable independiente: HABILIDADES BLANDAS</b>						
<b>1.1 Dimensión: HABILIDADES INTERPERSONALES</b>						
1	¿Considera que emplea la Comunicación asertiva en el desarrollo de las funciones asignadas?					
2	¿Utiliza la habilidad de negociación ante los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?					
3	¿Promueve el trabajo en equipo con los compañeros del trabajo que ejecuta?					
4	¿Incentiva y motiva a la cooperación en el desarrollo de las funciones asignadas?					
5	¿Considera que posee la empatía para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?					
6	¿Considera que posee la capacidad de escucha en el desarrollo de sus funciones?					
<b>1.2 Dimensión: HABILIDADES COGNITIVAS</b>						
7	¿Considera que su habilidad de solución de problemas de los usuarios a los que brinda el servicio es efectiva?					
8	¿Considera que su habilidad de tomar decisiones de los conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio es efectiva?					

9	¿Considera que posee un adecuado pensamiento crítico para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?					
10	¿Considera que posee la autoevaluación necesaria para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?					
<b>1.3 Dimensión: HABILIDADES PARA EL CONTROL EMOCIONAL</b>						
11	¿Considera que posee un adecuado manejo del estrés para afrontar situaciones bajo presión?					
12	¿Considera que posee una adecuada gestión de emociones para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?					
13	¿Consideras qué tienes una actitud positiva a pesar de los contratiempos que puedan surgir en el trabajo?					
Nro.	Pregunta	Índices de Evaluación				
		Nunca (1)	Pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>2 variable dependiente: CALIDAD DEL SERVICIO</b>						
<b>2.1 Dimensión: COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO</b>						
14	¿Considera que el servicio que presta, posee la suficiente Confiabilidad para los usuarios que la requieren?					
15	¿Considera que el servicio que presta, tiene la suficiente Accesibilidad para los usuarios que la requieren?					
16	¿Considera que el servicio que presta, brinda las respuestas idóneas para los usuarios que la requieren?					
17	¿Considera que el servicio que brinda, tiene la suficiente Seguridad para los usuarios que la requieren?					
18	¿Considera que el servicio que presta, posee una favorable tangibilidad para los usuarios que la requieren?					
<b>2.2 Dimensión: PRINCIPIOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO</b>						
19	¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está enfocado al cliente?					
20	¿Desde su punto de vista, considera que el nivel de liderazgo con que cuenta, le permite optimizar su equipo de trabajo?					
21	¿Considera que la participación del personal es positiva para brindar un servicio de calidad a los usuarios?					
22	¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está basado en el enfoque de procesos?					
23	¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está sustentado en el enfoque de sistema para la gestión?					
24	¿Considera que los servicios brindados por su unidad están direccionados a la mejora continua?					
25	¿Considera que los servicios brindados por su unidad están sustentados en una buena toma de decisiones?					
26	¿Considera que los servicios brindados por su unidad están basados en una óptima gestión de relaciones?					

#### Anexo 4 Confiabilidad del instrumento

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.812	26

Como el alfa de Cronbach indica fiabilidad del instrumento si es mayor a 0.6, entonces, como el resultado es 0.812, el instrumento de investigación es confiable.

#### RESULTADOS DESCRIPTIVOS

##### **¿Considera que emplea la Comunicación asertiva en el desarrollo de las funciones asignadas?**

	N	%
Nunca	2	2.7%
Pocas veces	6	8.0%
Algunas veces	16	21.3%
Casi siempre	24	32.0%
Siempre	27	36.0%

##### **¿Utiliza la habilidad de negociación ante los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?**

	N	%
Nunca	2	2.7%
Pocas veces	8	10.7%
Algunas veces	10	13.3%
Casi siempre	26	34.7%
Siempre	29	38.7%

**¿Promueve el trabajo en equipo que ejecuta con los compañeros del trabajo**

**?**

	N	%
Nunca	2	2.7%
Pocas veces	3	4.0%
Algunas veces	15	20.0%
Casi siempre	26	34.7%
Siempre	29	38.7%

**¿Incentiva y motiva a la cooperación en el desarrollo de las funciones asignadas?**

	N	%
Nunca	1	1.3%
Pocas veces	4	5.3%
Algunas veces	9	12.0%
Casi siempre	29	38.7%
Siempre	32	42.7%

**¿Considera que posee la empatía para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?**

	N	%
Pocas veces	7	9.3%
Algunas veces	8	10.7%
Casi siempre	31	41.3%
Siempre	29	38.7%

**¿Considera que posee la capacidad de escucha en el desarrollo de sus funciones?**

	N	%
Pocas veces	2	2.7%
Algunas veces	18	24.0%
Casi siempre	24	32.0%
Siempre	31	41.3%

**¿Considera que su habilidad de solución de problemas de los usuarios a los que brinda el servicio es efectiva?**

	N	%
Pocas veces	3	4.0%
Algunas veces	14	18.7%
Casi siempre	25	33.3%
Siempre	33	44.0%

**¿Considera que su habilidad de tomar decisiones de los conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio es efectiva?**

	N	%
Nunca	2	2.7%
Pocas veces	2	2.7%
Algunas veces	9	12.0%
Casi siempre	36	48.0%
Siempre	26	34.7%

**¿Considera que posee un adecuado pensamiento crítico para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?**

	N	%
Nunca	1	1.3%
Pocas veces	3	4.0%
Algunas veces	11	14.7%
Casi siempre	33	44.0%
Siempre	27	36.0%

**¿Considera que posee la autoevaluación necesaria para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?**

	N	%
Pocas veces	6	8.0%
Algunas veces	11	14.7%
Casi siempre	36	48.0%
Siempre	22	29.3%

**¿Considera que posee un adecuado manejo del estrés para afrontar situaciones bajo presión?**

	N	%
Nunca	1	1.3%
Pocas veces	2	2.7%
Algunas veces	19	25.3%
Casi siempre	35	46.7%
Siempre	18	24.0%

**¿Considera que posee una adecuada gestión de emociones para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?**

	N	%
Nunca	1	1.3%
Pocas veces	4	5.3%
Algunas veces	21	28.0%
Casi siempre	27	36.0%
Siempre	22	29.3%

**¿Consideras qué tienes una actitud positiva a pesar de los contratiempos que puedan surgir en el trabajo?**

	N	%
Pocas veces	1	1.3%
Algunas veces	11	14.7%
Casi siempre	31	41.3%
Siempre	32	42.7%

**¿Considera que el servicio que presta, posee la suficiente Confiabilidad para los usuarios que la requieren?**

	N	%
Pocas veces	1	1.3%
Algunas veces	9	12.0%
Casi siempre	35	46.7%
Siempre	30	40.0%

**¿Considera que el servicio que presta, tiene la suficiente Accesibilidad para los usuarios que la requieren?**

	N	%
Pocas veces	1	1.3%
Algunas veces	14	18.7%
Casi siempre	37	49.3%
Siempre	23	30.7%

**¿Considera que el servicio que presta, brinda las respuestas idóneas para los usuarios que la requieren?**

	N	%
Pocas veces	1	1.3%
Algunas veces	14	18.7%
Casi siempre	32	42.7%
Siempre	28	37.3%

**¿Considera que el servicio que brinda, tiene la suficiente Seguridad para los usuarios que la requieren?**

	N	%
Pocas veces	3	4.0%
Algunas veces	14	18.7%
Casi siempre	32	42.7%
Siempre	26	34.7%

**¿Considera que el servicio que presta, posee una favorable tangibilidad para los usuarios que la requieren?**

	N	%
Nunca	1	1.3%
Pocas veces	4	5.3%
Algunas veces	12	16.0%
Casi siempre	37	49.3%
Siempre	21	28.0%

**¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está enfocado al cliente?**

	N	%
Pocas veces	1	1.3%
Algunas veces	12	16.0%
Casi siempre	24	32.0%
Siempre	38	50.7%

**¿Desde su punto de vista, considera que el nivel de liderazgo con que cuenta, le permite optimizar su equipo de trabajo?**

	N	%
Nunca	1	1.3%
Pocas veces	4	5.3%
Algunas veces	16	21.3%
Casi siempre	28	37.3%
Siempre	26	34.7%

**¿Considera que la participación del personal es positiva para brindar un servicio de calidad a los usuarios?**

	N	%
Pocas veces	2	2.7%
Algunas veces	18	24.0%
Casi siempre	36	48.0%
Siempre	19	25.3%

**¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está basado en el enfoque de procesos?**

	N	%
Pocas veces	2	2.7%
Algunas veces	21	28.0%
Casi siempre	36	48.0%
Siempre	16	21.3%

**¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está sustentado en el enfoque de sistema para la gestión?**

	N	%
Nunca	1	1.3%
Pocas veces	2	2.7%
Algunas veces	21	28.0%
Casi siempre	38	50.7%
Siempre	13	17.3%

**¿Considera que los servicios brindados por su unidad están direccionados a la mejora continua?**

	N	%
Pocas veces	4	5.3%
Algunas veces	22	29.3%
Casi siempre	27	36.0%
Siempre	22	29.3%

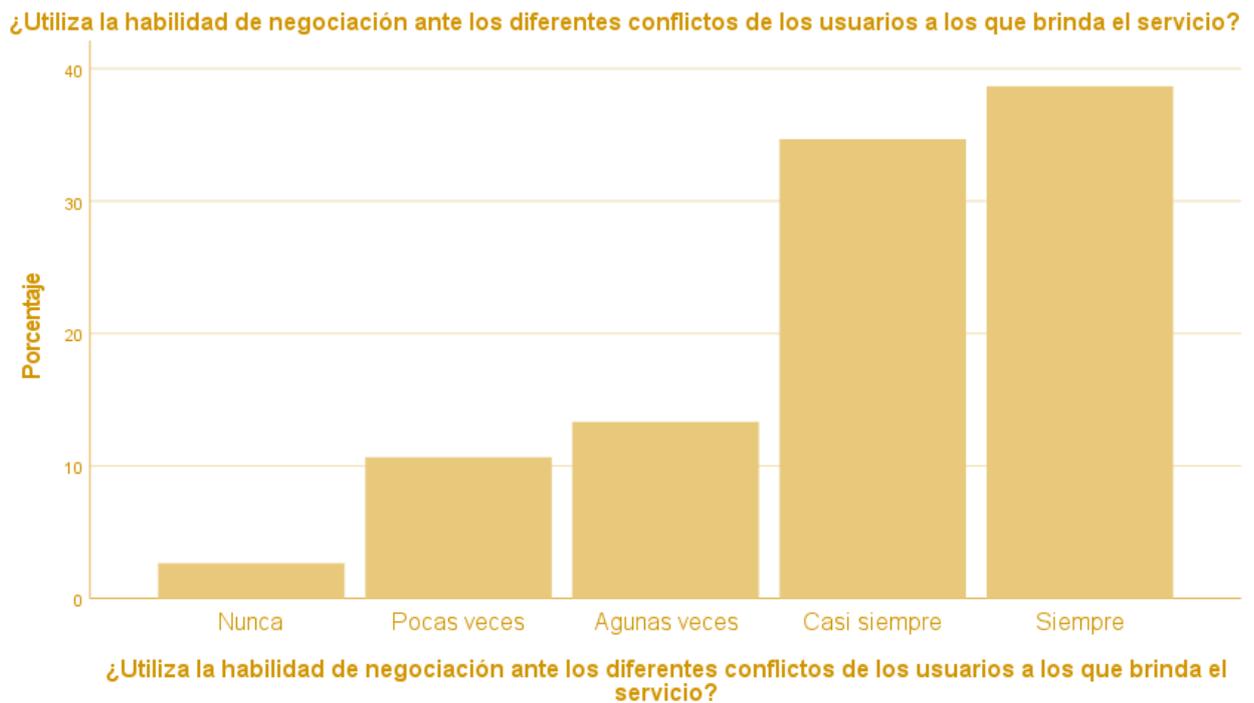
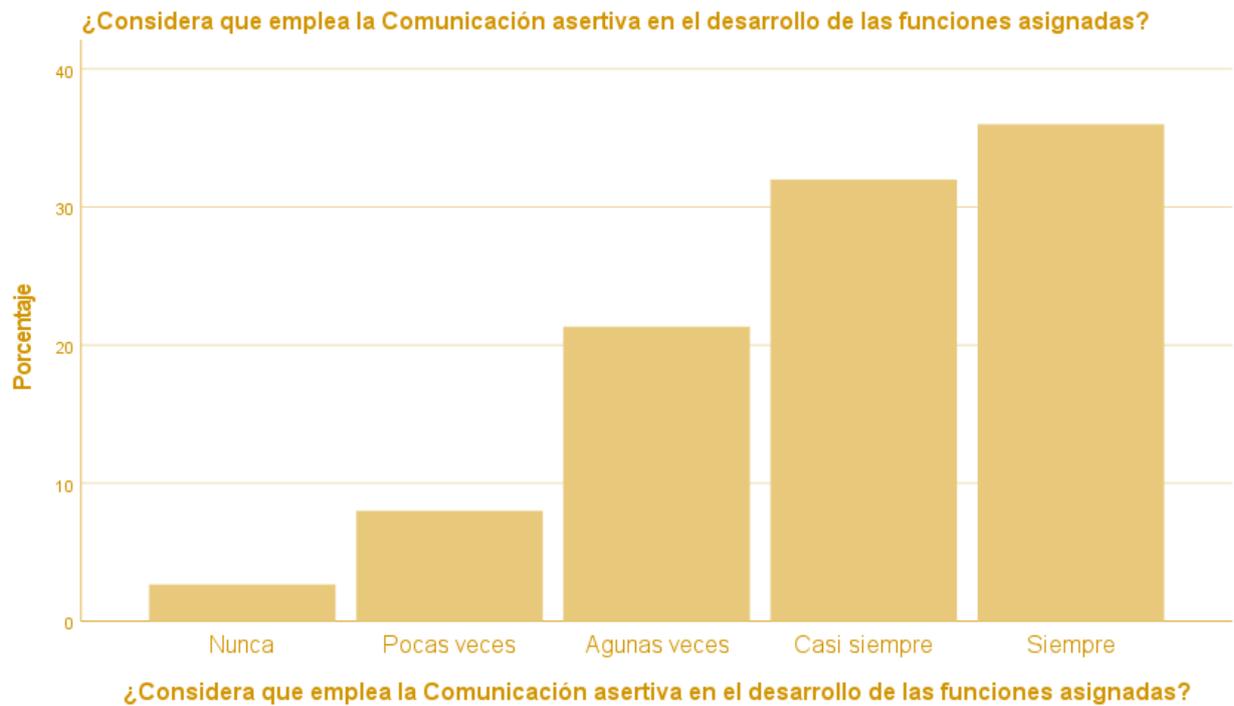
**¿Considera que los servicios brindados por su unidad están sustentados en una buena toma de decisiones?**

	N	%
Pocas veces	2	2.7%
Algunas veces	19	25.3%
Casi siempre	33	44.0%
Siempre	21	28.0%

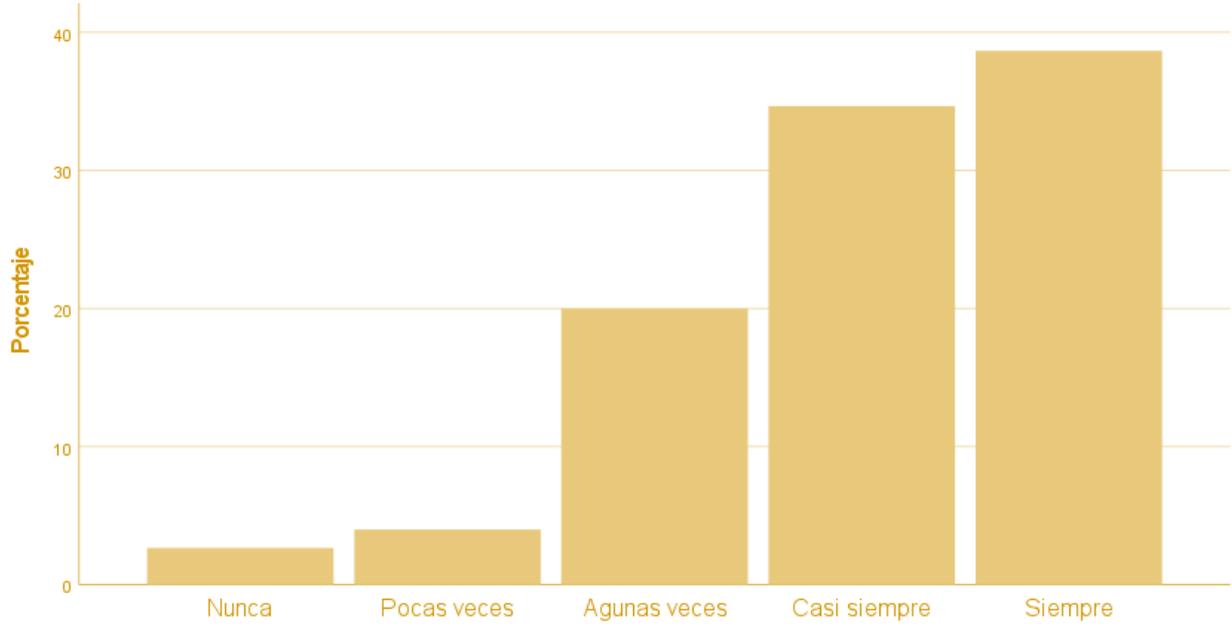
**¿Considera que los servicios brindados por su unidad están basados en una óptima gestión de relaciones?**

	N	%
Nunca	1	1.3%
Pocas veces	3	4.0%
Algunas veces	15	20.0%
Casi siempre	38	50.7%
Siempre	18	24.0%

## Gráfico de barras

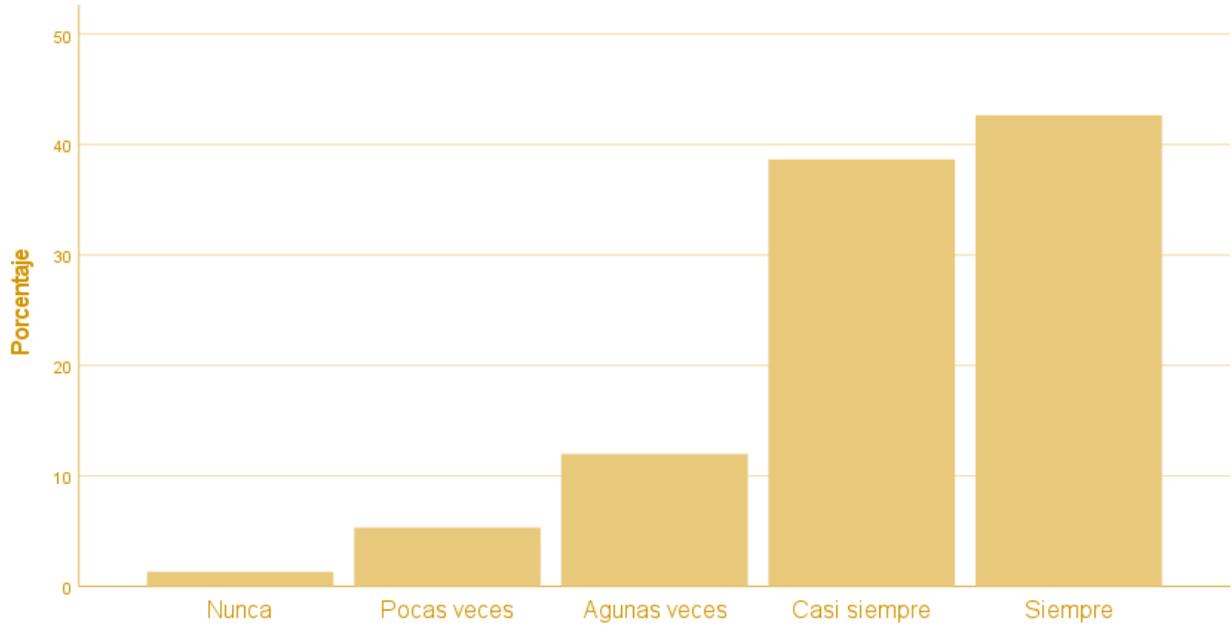


¿Promueve el trabajo en equipo que ejecuta con los compañeros del trabajo ?



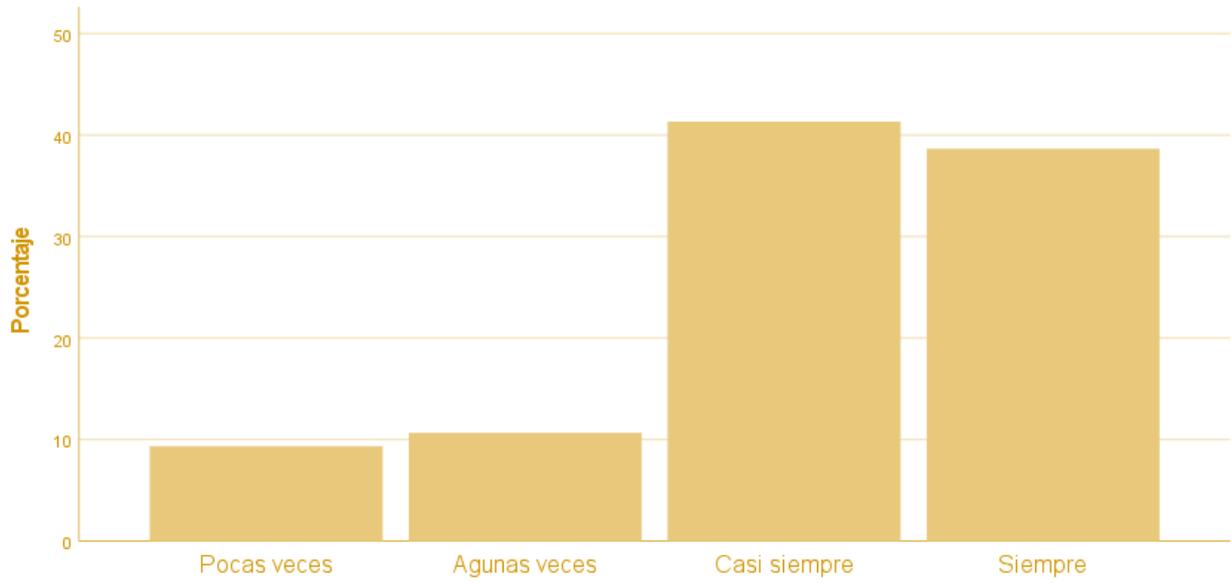
¿Promueve el trabajo en equipo que ejecuta con los compañeros del trabajo ?

¿Incentiva y motiva a la cooperación en el desarrollo de las funciones asignadas?



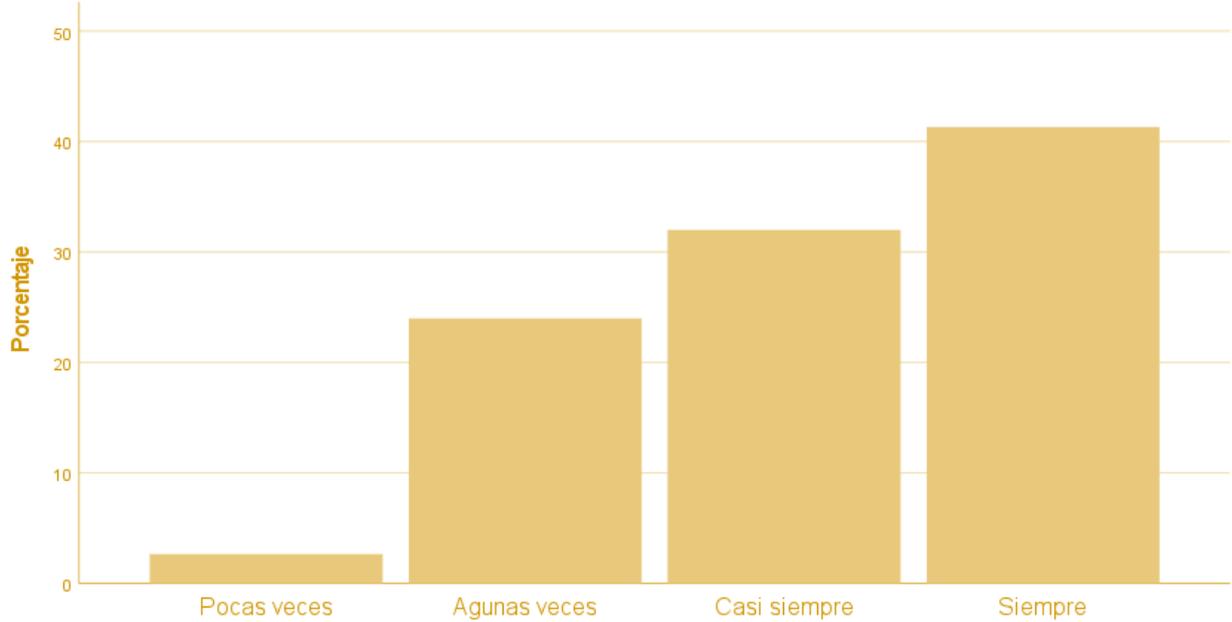
¿Incentiva y motiva a la cooperación en el desarrollo de las funciones asignadas?

¿Considera que posee la empatía para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?



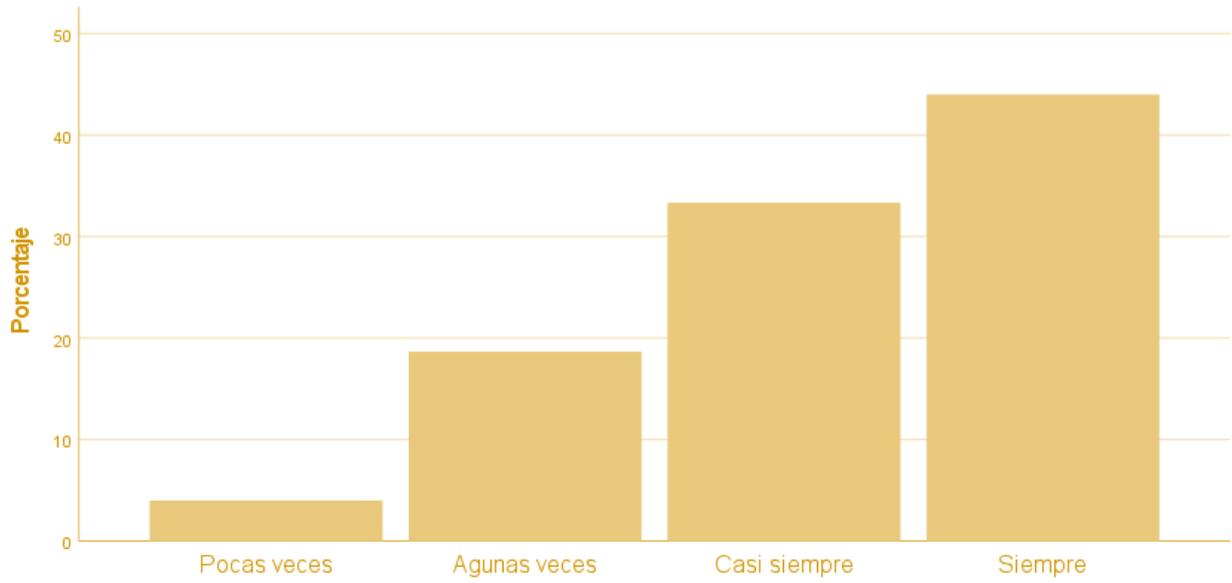
¿Considera que posee la empatía para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?

¿Considera que posee la capacidad de escucha en el desarrollo de sus funciones?



¿Considera que posee la capacidad de escucha en el desarrollo de sus funciones?

¿Considera que su habilidad de solución de problemas de los usuarios a los que brinda el servicio es efectiva?



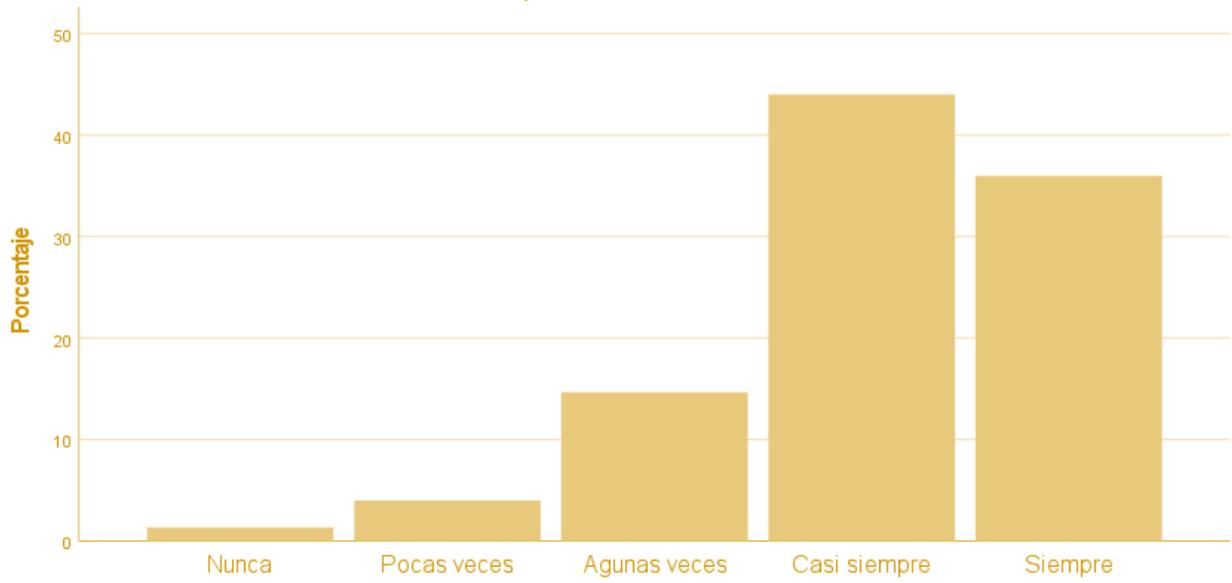
¿Considera que su habilidad de solución de problemas de los usuarios a los que brinda el servicio es efectiva?

¿Considera que su habilidad de tomar decisiones de los conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio es efectiva?



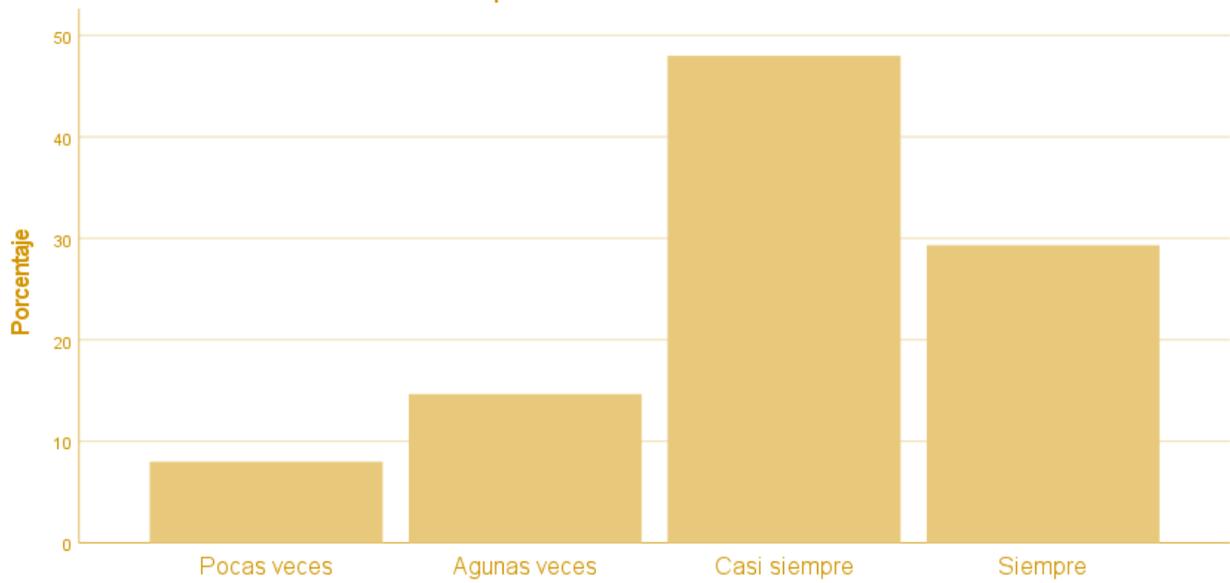
¿Considera que su habilidad de tomar decisiones de los conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio es efectiva?

¿Considera que posee un adecuado pensamiento crítico para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?

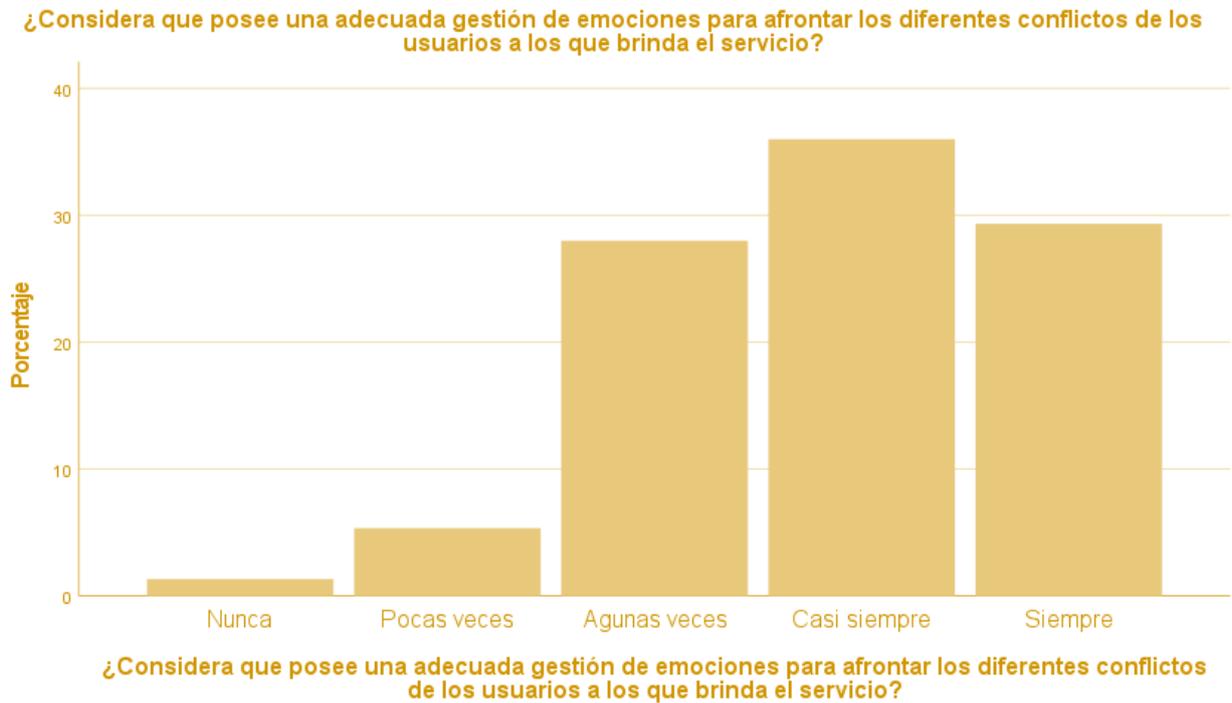
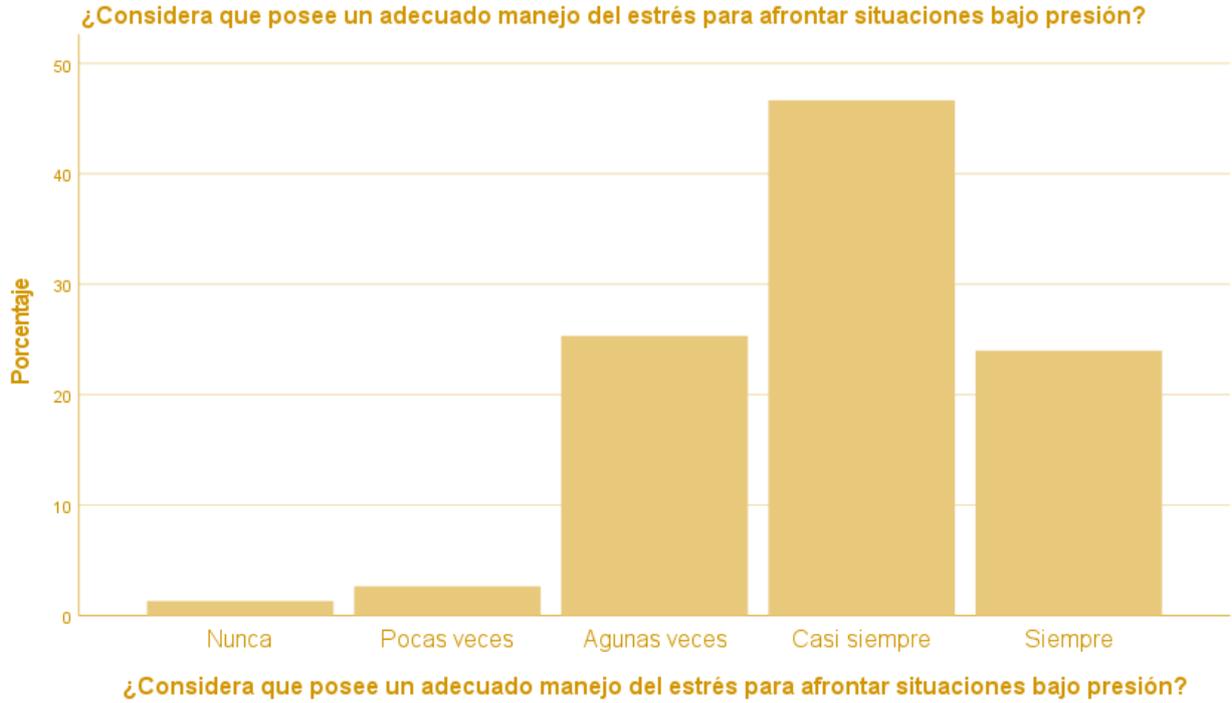


¿Considera que posee un adecuado pensamiento crítico para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?

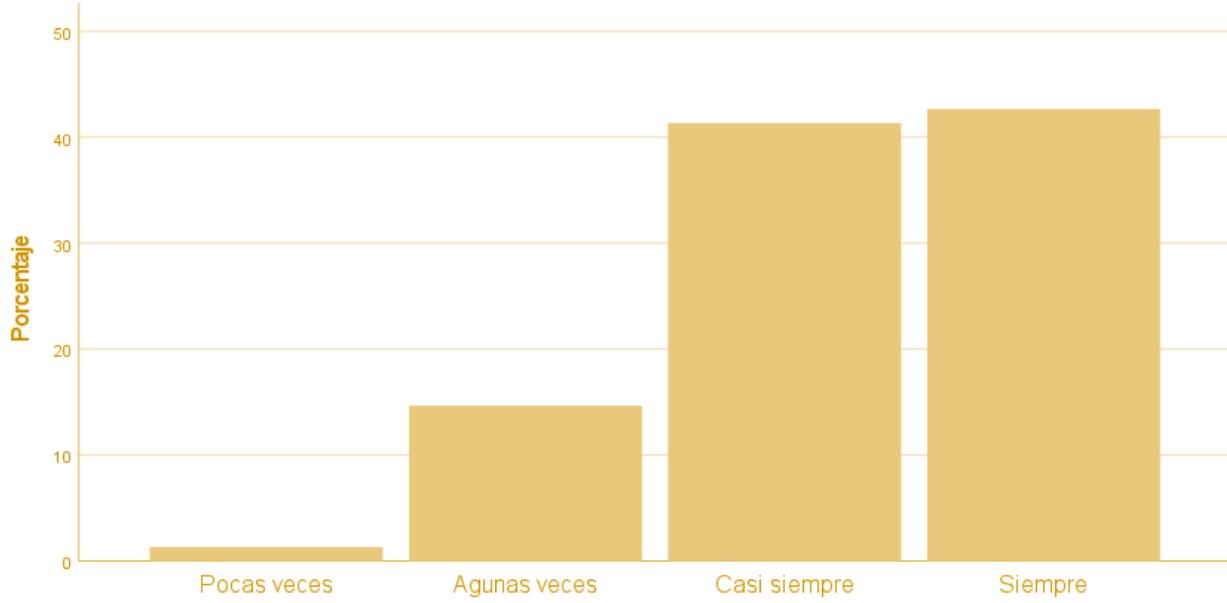
¿Considera que posee la autoevaluación necesaria para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?



¿Considera que posee la autoevaluación necesaria para afrontar los diferentes conflictos de los usuarios a los que brinda el servicio?

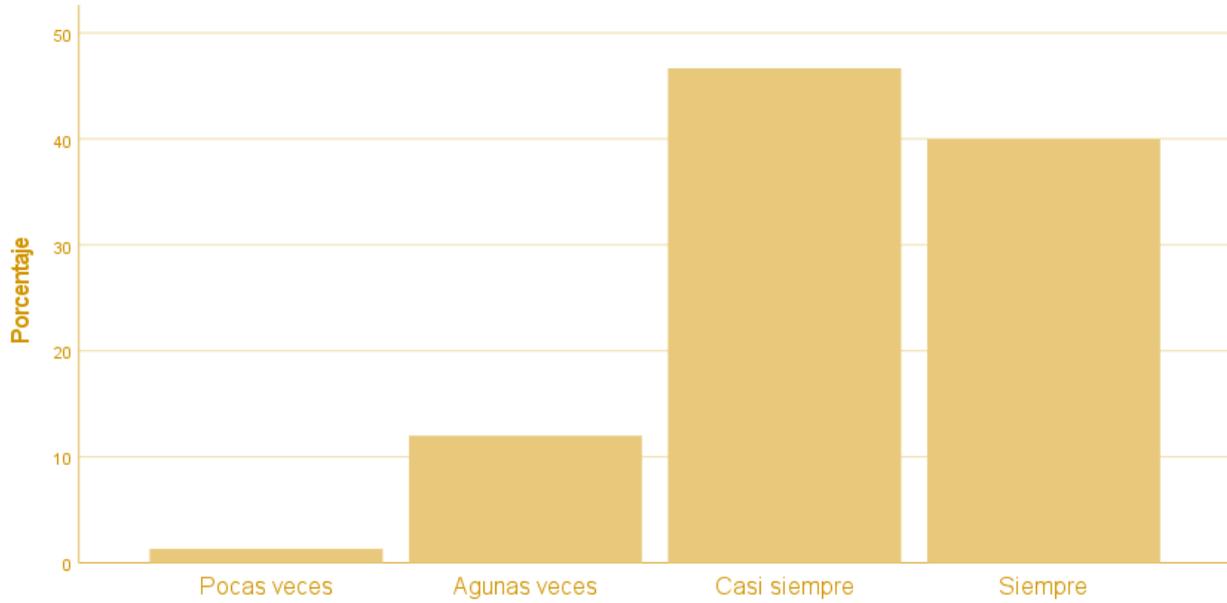


¿Consideras que tienes una actitud positiva a pesar de los contratiempos que puedan surgir en el trabajo?



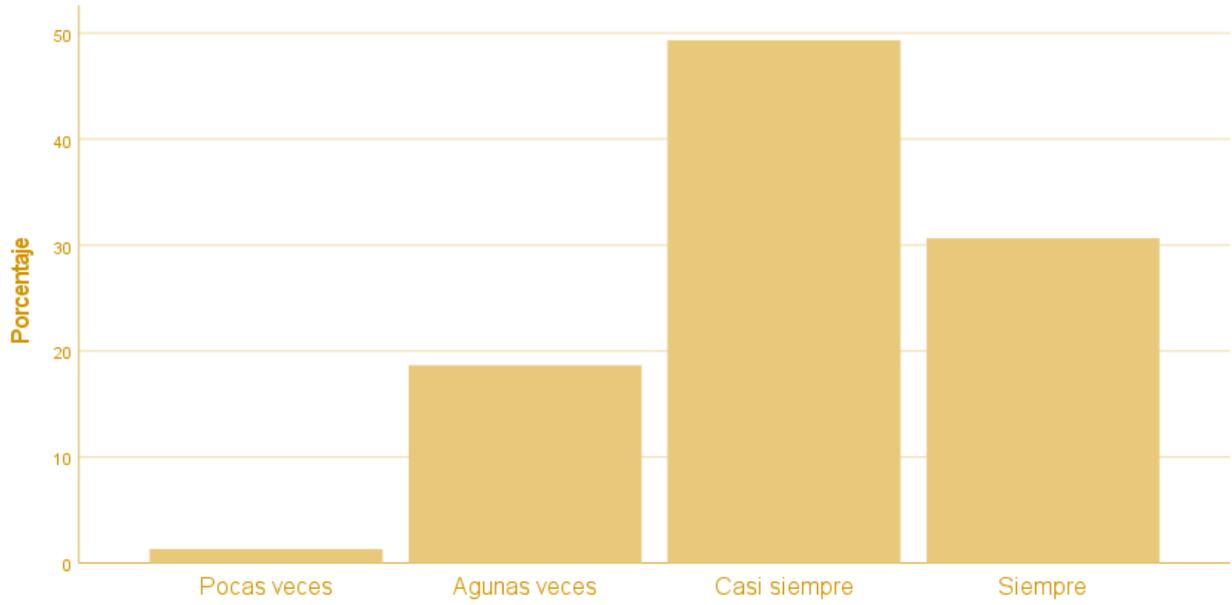
¿Consideras que tienes una actitud positiva a pesar de los contratiempos que puedan surgir en el trabajo?

¿Considera que el servicio que presta, posee la suficiente Confiabilidad para los usuarios que la requieren?



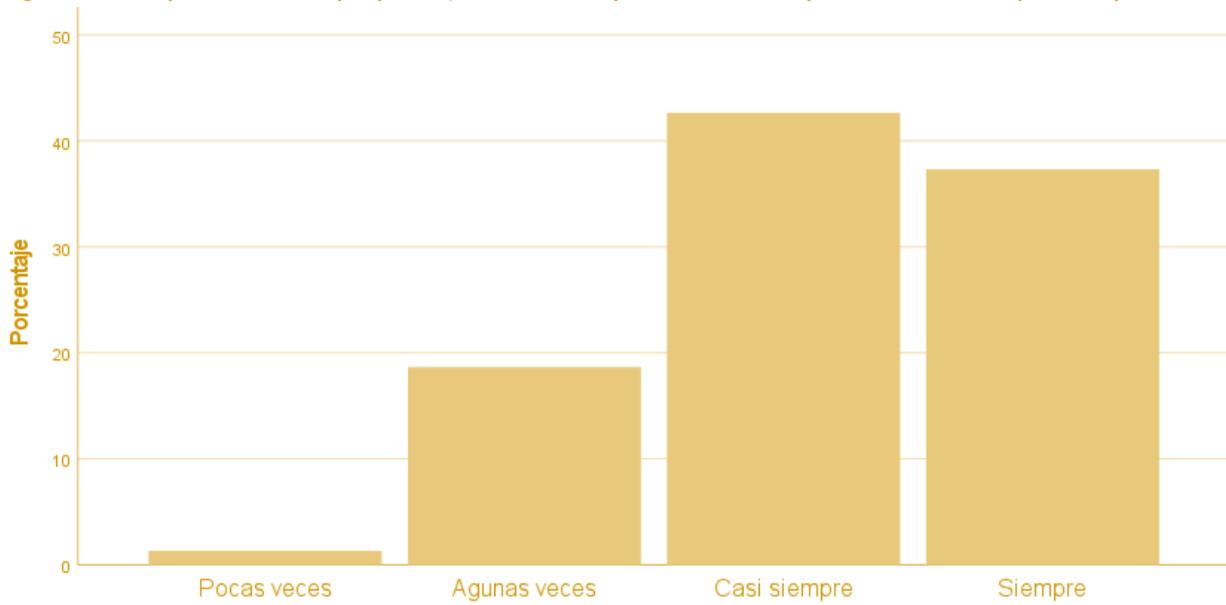
¿Considera que el servicio que presta, posee la suficiente Confiabilidad para los usuarios que la requieren?

¿Considera que el servicio que presta, tiene la suficiente Accesibilidad para los usuarios que la requieren?



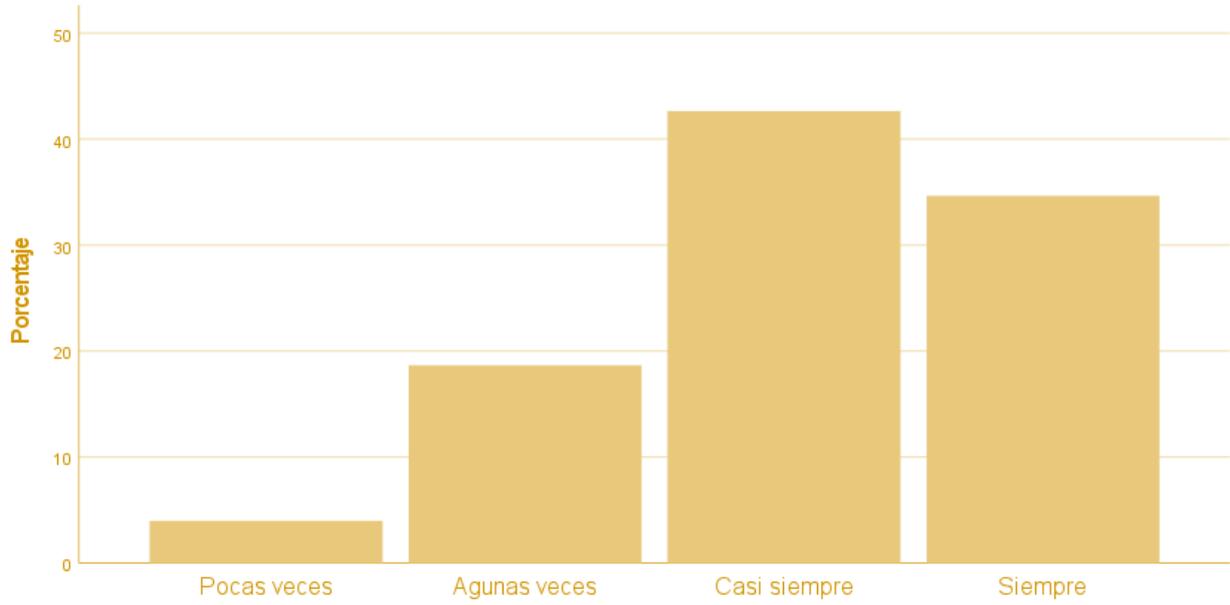
¿Considera que el servicio que presta, tiene la suficiente Accesibilidad para los usuarios que la requieren?

¿Considera que el servicio que presta, brinda las respuestas idóneas para los usuarios que la requieren?



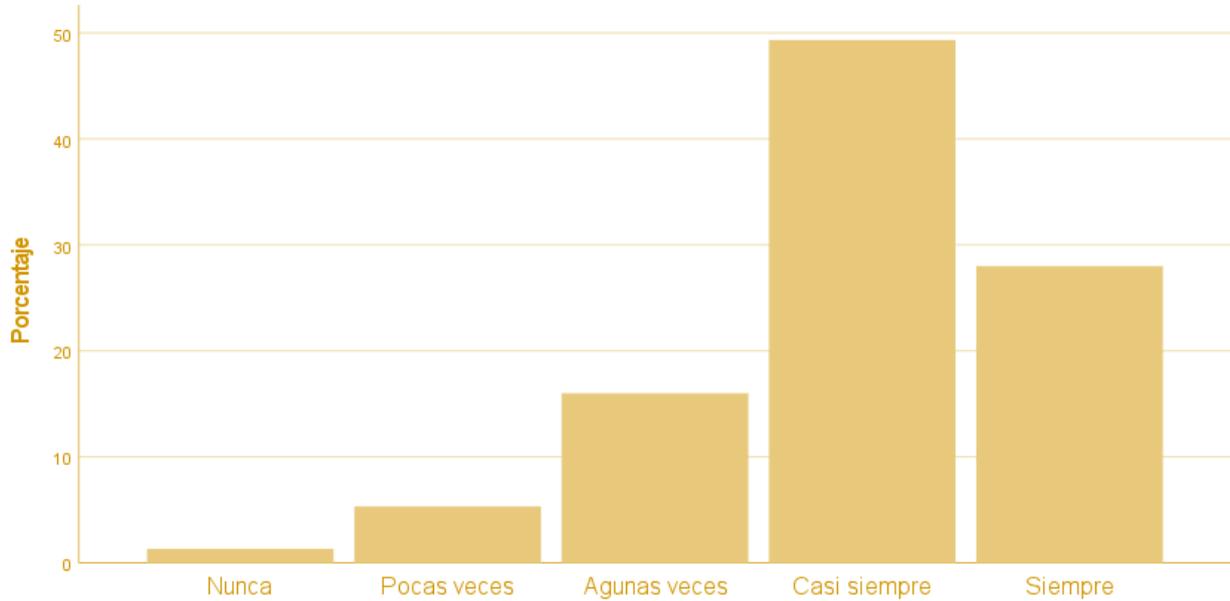
¿Considera que el servicio que presta, brinda las respuestas idóneas para los usuarios que la requieren?

¿Considera que el servicio que brinda, tiene la suficiente Seguridad para los usuarios que la requieren?



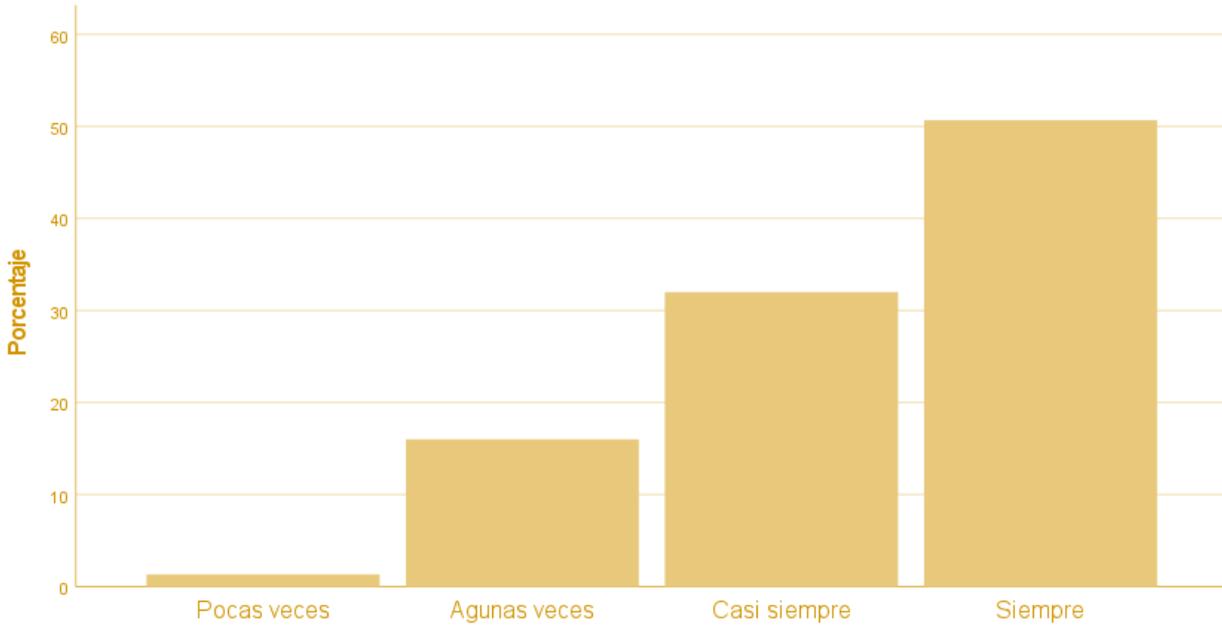
¿Considera que el servicio que brinda, tiene la suficiente Seguridad para los usuarios que la requieren?

¿Considera que el servicio que presta, posee una favorable tangibilidad para los usuarios que la requieren?



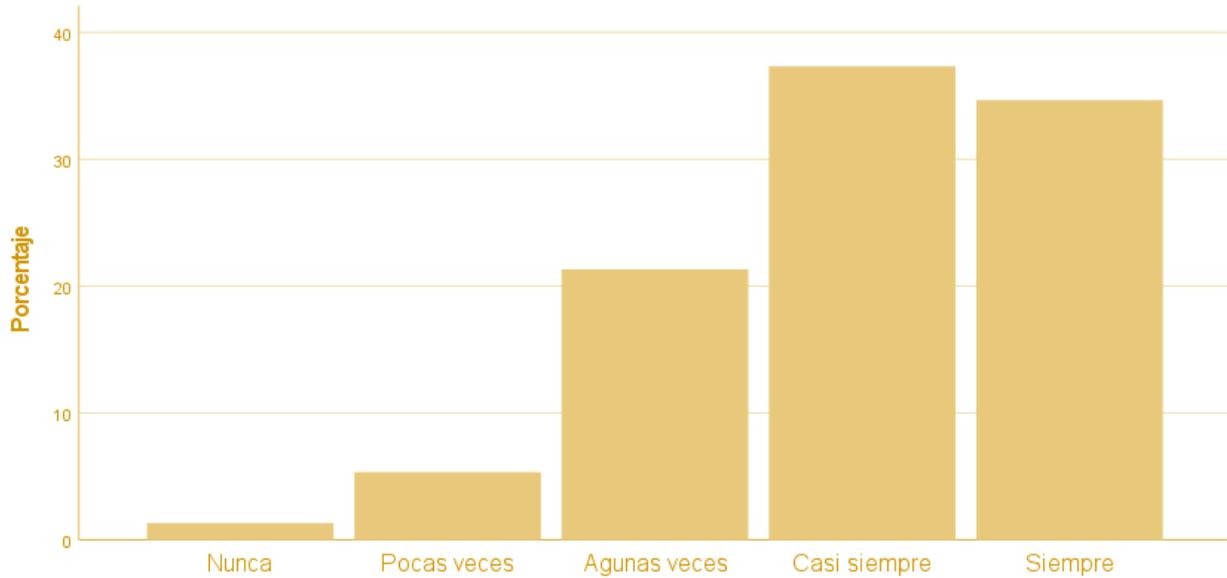
¿Considera que el servicio que presta, posee una favorable tangibilidad para los usuarios que la requieren?

¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está enfocado al cliente?



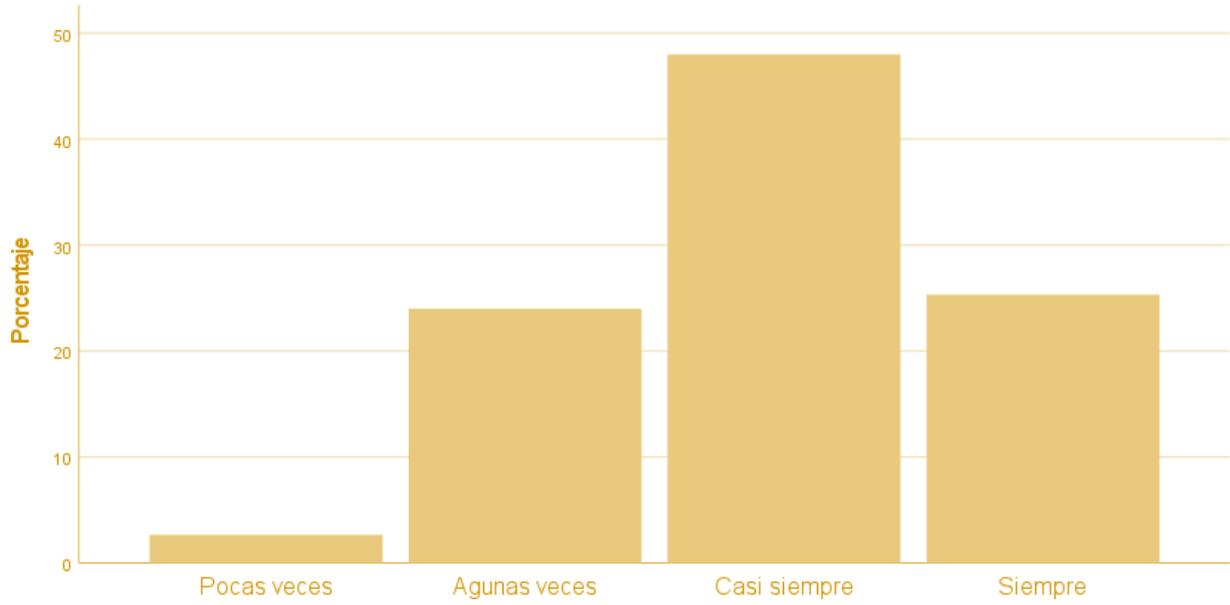
¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está enfocado al cliente?

¿Desde su punto de vista, considera que el nivel de liderazgo con que cuenta, le permite optimizar su equipo de trabajo?



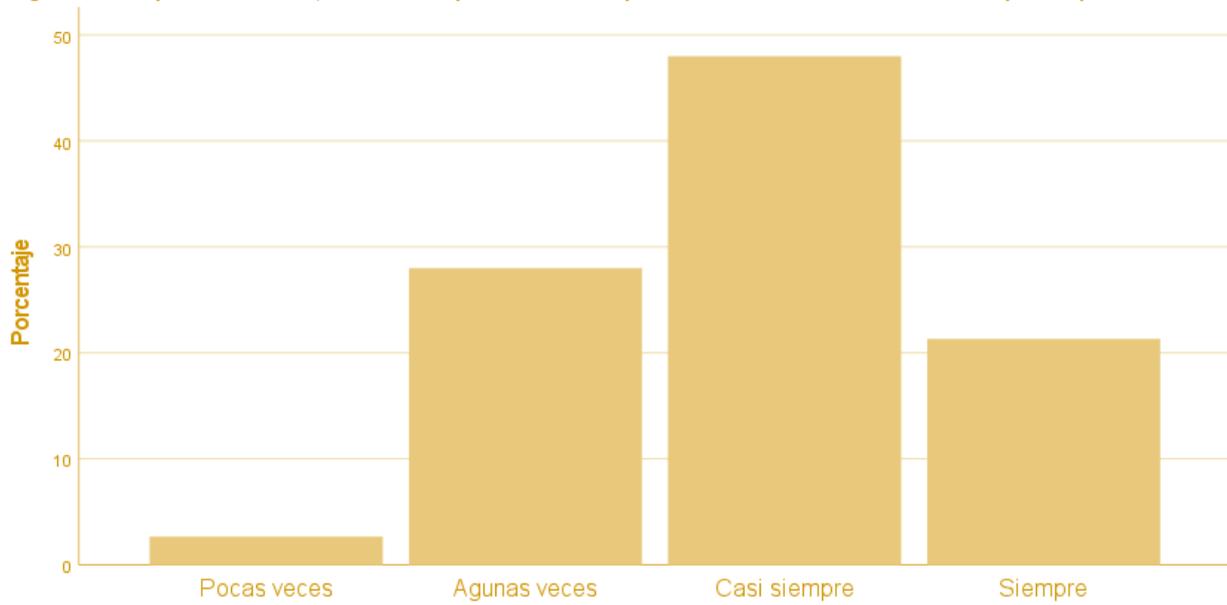
¿Desde su punto de vista, considera que el nivel de liderazgo con que cuenta, le permite optimizar su equipo de trabajo?

¿Considera que la participación del personal es positiva para brindar un servicio de calidad a los usuarios?



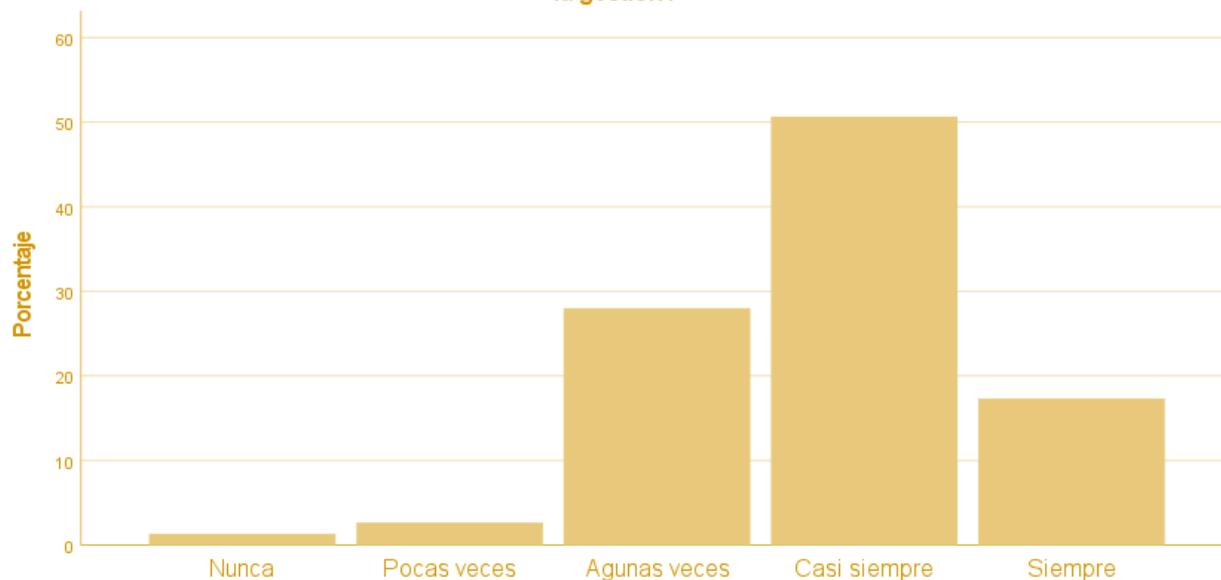
¿Considera que la participación del personal es positiva para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está basado en el enfoque de procesos?



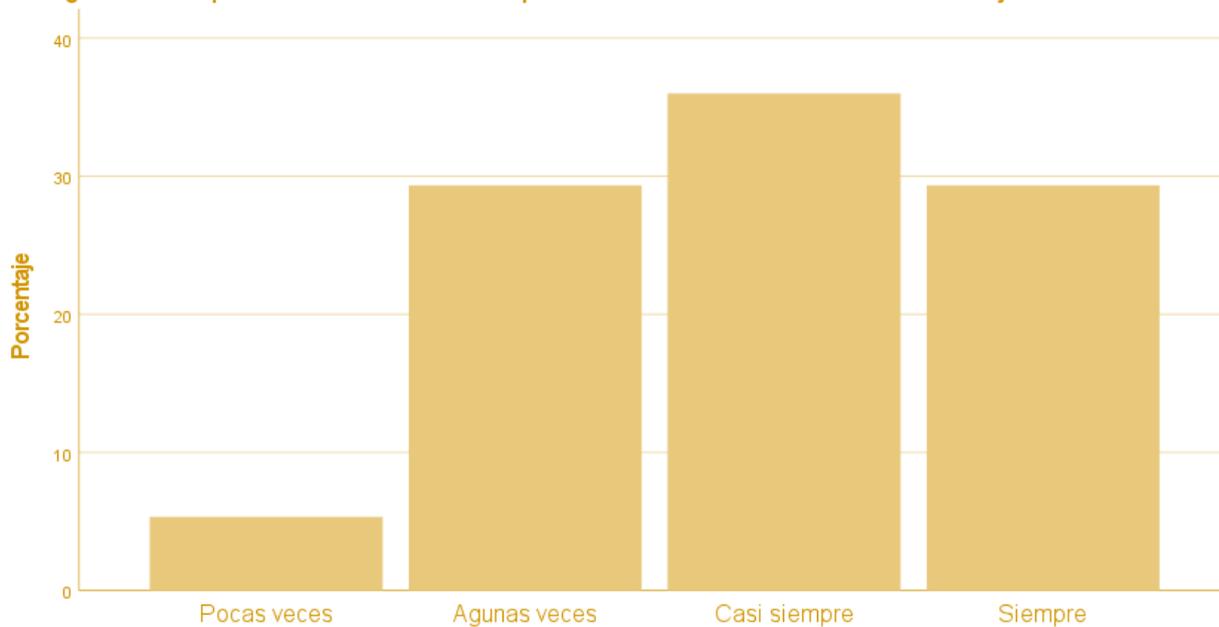
¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está basado en el enfoque de procesos?

¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está sustentado en el enfoque de sistema para la gestión?



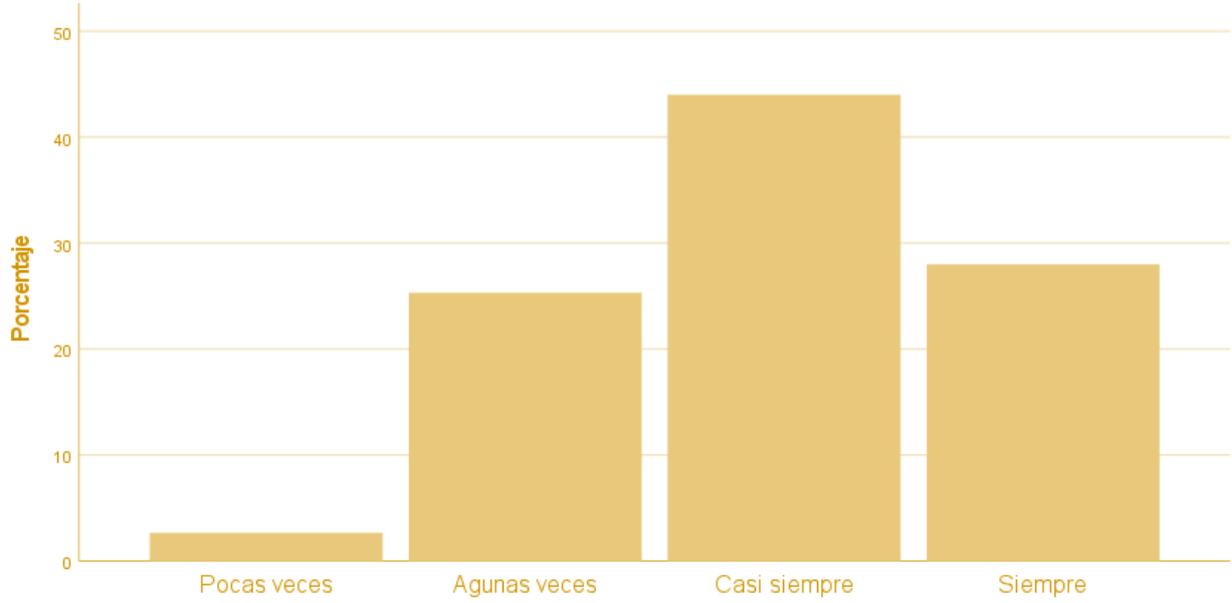
¿Desde su punto de vista, considera que el servicio que ofrece está sustentado en el enfoque de sistema para la gestión?

¿Considera que los servicios brindados por su unidad están direccionados a la mejora continua?



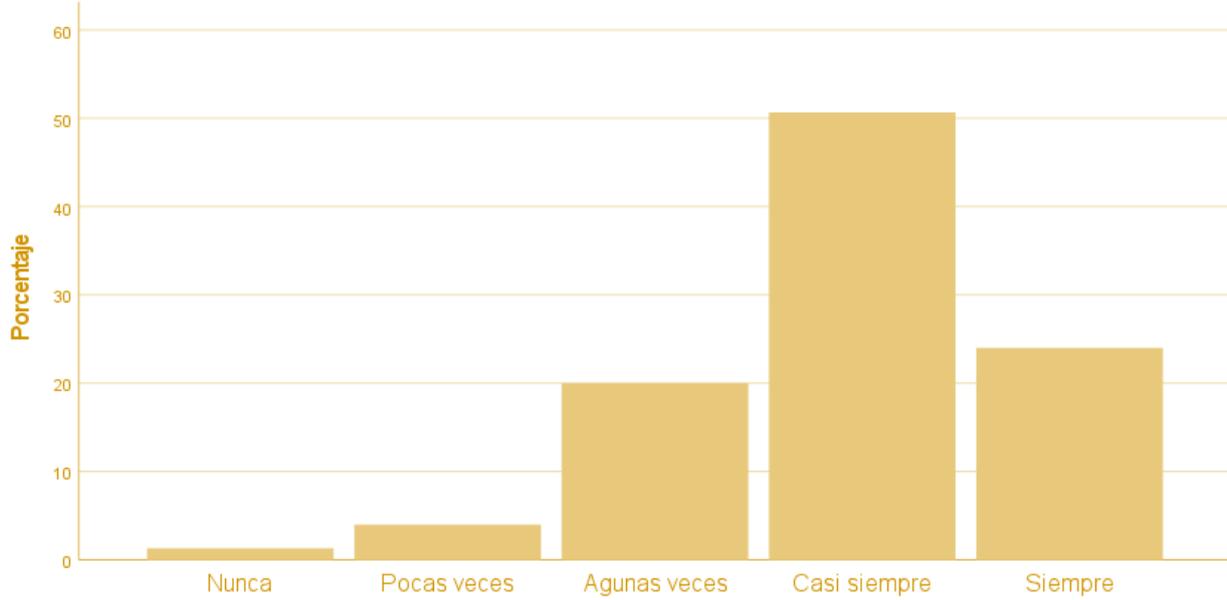
¿Considera que los servicios brindados por su unidad están direccionados a la mejora continua?

¿Considera que los servicios brindados por su unidad están sustentados en una buena toma de decisiones?



¿Considera que los servicios brindados por su unidad están sustentados en una buena toma de decisiones?

¿Considera que los servicios brindados por su unidad están basados en una óptima gestión de relaciones?



¿Considera que los servicios brindados por su unidad están basados en una óptima gestión de relaciones?

## RESULTADOS INFERENCIALES

### PRUEBA DE HIPOTESIS

#### EXISTE RELACION V1 Y V2

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.578 <sup>a</sup>	.334	.325	5.57796

a. Predictores: (Constante), HABILIDADES BLANDAS

Como el R calculado es 0.578 es positiva, se interpreta que la relación entre la v1 y v2 son directamente proporcional, quiere decir que si una variable aumenta, la otra también,.. como el R calculado 0.578 se aproxima a 1 quiere decir q existe una estrecha relación entre las v1 y v2

#### He1 principio de calidad

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.561 <sup>a</sup>	.315	.325	5.57796

a. Predictores: (Constante), HABILIDADES BLANDAS

#### Componentes de calidad

##### He2

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.611	.373	.325	5.57796

a. Predictores: (Constante), HABILIDADES BLANDAS

## PRUEBA DE NORMALIDAD

VARIABLES	ESTADISTICO	GL	SIG
Habilidades blandas	0.401	26	0.01
Calidad de servicio	0.332	26	0.01

Ha : Los datos no tiene una distribución normal

Ho Los datos tiene una distribución normal

Criterio

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la Ho

$P < 0.05$  se rechaza la Ho

Como el  $p=0.01$  y es menor, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Ha, que indica que Los datos no tiene una distribución normal



Lima, 22 de Junio del 2022



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por OLIVEIRA  
BARDALES Jessica FAU  
20131370301 hard  
Gerente De Bienestar Y Desarrollo  
Humano  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 22.06.2022 11:07:38 -05:00

**CARTA N° 000141-2022-MP-FN-GG-OGPOHU-OB DH**

Sr(a).

**SEVILLANO FERNANDEZ KARLA KATHERINE - DNI: 10772214**  
**Presente.-**

**Asunto** : Solicita Apoyo para Tesis.

**Referencia** : PROVEIDO N° 017130-2022-MP-FN-GG-OGPOHU-OB DH (3JUN2022)

**Expediente** : MUPGG120220002568

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente en atención al asunto y al documento de la referencia, mediante el cual solicita permiso para realizar un estudio de investigación en la institución, se permita realizar una encuesta, con un cuestionario de tres páginas.

Al respecto, mediante Informe N° 000088-2022-MP-FN-OFIN-UNPREP, de fecha 13 de mayo del 2022, la Unidad de Prensa de la Oficina de Imagen Institucional emitió el presente señalando que los jefes de los Despachos Fiscales y Unidades de Organización del Ministerio Público, son los encargados de autorizar y disponer de su personal a su cargo, para brindar apoyo en un responder de encuestas con fines de trabajos de investigación universitaria.

En tal sentido, se solicita tenga a bien, proceder de acuerdo a lo indicado por la Oficina de Imagen Institucional.

Para tal efecto, se adjunta el Informe N° 000088-2022-MP-FN-OFIN-UNPREP, para los fines que correspondan.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

**JESSICA OLIVEIRA BARDALES**  
**OFICINA DE BIENESTAR Y DESARROLLO HUMANO**

JOB/nav



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por ARTEAGA  
VILLANUEVA Nohely Geraldine  
FAU 20131370301 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 22.06.2022 08:42:48 -05:00

OFICINA DE BIENESTAR Y DESARROLLO HUMANO

(511) 625-5555

Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú  
[www.fiscalia.gob.pe](http://www.fiscalia.gob.pe)

EXPEDIENTE : MUPGG120220002568

CODUN : PB86P

R. 22250

JOB/nav



Lima, 13 de Mayo de 2022

**INFORME N° 000088-2022-MP-FN-OFIN-UNPREP**

**A** :**OLINDA MILAGRITO PARIONA GARCIA**  
Gerente Central de la Oficina de Imagen Institucional

**De** :**ORLANDO RUBEN LOYOLA PULIDO**  
Unidad de Prensa y Relaciones Públicas

**Asunto** :SOLICITUD DE USO DE IDENTIDAD YOVANNA SANCHEZ LOAYZA.

**Referencia** :HOJA DE ENVIO N° 000383-2022-MP-FN-OFIN-UNPREP (11MAY2022)

**Expediente** :MUPGG120220000121

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y en atención al asunto y en relación al documento de la referencia, manifestarla que los jefes de los despachos fiscales y unidades de organización del Ministerio Público, son los encargados de autorizar y disponer de su personal a su cargo, para brindar apoyo en un responder encuestas con fines de trabajos de investigación universitaria.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento y fines que se sirva determinar.

Atentamente.

**ORLANDO RUBEN LOYOLA PULIDO**  
**UNIDAD DE PRENSA Y RELACIONES PÚBLICAS**

CC:

OLP

UNIDAD DE PRENSA Y RELACIONES PÚBLICAS

(511) 625-5555  
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú  
[www.fiscalia.gob.pe](http://www.fiscalia.gob.pe)

EXPEDIENTE : MUPGG120220000121  
CODUN : N8R6H  
R . 521  
OLP

# GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL DOCUMENTO PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA

## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **Habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público sede Lima-2022**

Investigador: **Sevillano Fernández, Karla Katherine ([orcid.org/0000-0003-1318-901X](https://orcid.org/0000-0003-1318-901X))**.

### **Propósito del estudio público**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público sede Lima-2022”

cuyo objetivo Establecer la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022.

es Demostrar. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la institución denominada Ministerio Público Sede Lima.

### Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los pertinentes del estudio)

1. Se realizará una encuesta que tiene la finalidad de recoger datos con una serie de preguntas destinadas a conocer la opinión sobre la investigación titulada "Habilidades blandas y Calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en las instalaciones del Ministerio Público Sede Lima. Las respuestas al cuestionario de entrevista serán realizadas a los trabajadores de ambos sexos de manera anónima.

Entrevistado: Anónimo

Sexo (M) (F)

Fecha:.... /...../.....

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. Los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio del servicio público.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora, (Sevillano Fernández, Karla Katherine) email: [sevillanofk@gmail.com](mailto:sevillanofk@gmail.com) y Docente asesor (Mg. Casazola Cruz, Oswaldo Daniel) email: [casazola@ucvvirtual.edu.pe](mailto:casazola@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Sevillano Fernández, Karla Katherine

Fecha y hora: 28 de enero de 2023, 16:22 pm.

PD.

*La data evidenciada, se verifica con cada docente de aula, no se anexa en el producto de investigación.*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**"Habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores  
del Ministerio Público sede Lima-2022"**

**AUTOR:**

Sevillano Fernández, Karla Katherine ([orcid.org/0000-0003-1318-901X](https://orcid.org/0000-0003-1318-901X))

**ASESOR:**

Mg. Casazola Cruz, Oswaldo Daniel ([orcid.org/0000-0003-2521-530X](https://orcid.org/0000-0003-2521-530X))

**CO- ASESORA**

Dra. Odoña Beatriz Panche Rodríguez ([orcid.org/0000-0002-1629-1776](https://orcid.org/0000-0002-1629-1776))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2022

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es uno de los elementos organizacionales más resaltante a nivel global para optimizar las relaciones comerciales, puesto que una mala experiencia del cliente puede incidir drásticamente en los procesos de compras y ventas, perjudicando su fidelización con los servicios de una organización. De tal manera, si las instituciones desean que sus actividades sean eficaces, deben abarcar elementos técnicos como gestionales, afianzando el satisfacer de los requerimientos y expectativas de los interesados (Alarcón et al., 2022). Asimismo, los profesionales que laboran en estas deben manejar oportunamente las Normas ISO 9001:2015 con el propósito de poder regular los Sistemas de Gestión de la Calidad en este mercado mundial cada vez más desafiante (Betlloch et al., 2019).

En América latina, la calidad del servicio en las empresas se maneja en un contexto competitivo en constante cambio. Para atender los propósitos organizacionales, el dinamismo propio del inicio de siglo conlleva al empleo de diversas estrategias orientadas transdisciplinar e integradamente, en múltiples áreas relacionadas con la gestión interna y externa de las organizaciones de cualquier naturaleza. Por tanto, las entidades deben ser lugar para la captación, recepción, consolidación y atención a las exigencias de los usuarios, fijando actividades eficaces que contribuyan a estar más allá de las expectativas, además, de fijar conexiones positivas con la sociedad. Al establecer este tipo de controles se pueden identificar claramente los inconvenientes para ser solventados ágilmente (Fontalvo et al, 2020). No obstante, la calidad del servicio muchas veces es vista como una herramienta ambigua o subjetiva y que implica dificultades en su medición, análisis e interpretación (Cevallos et al, 2019), de modo que muchas veces se deja por un lado con el fin de enfocarse en incrementar las ventas.

En el contexto peruano, las empresas muy poco invierten en optimizar su calidad del servicio. Básicamente, son escasas las que se dedican a diseñar estrategias para incrementar sus estándares de calidad. (Arias, 2019). No obstante, el cambio tecnológico centrado en lo que se denomina la visión de 360° radica en el alcance de la satisfacción de los usuarios para convertirse en una entidad ventajosa frente a sus pares. (Polo, 2019). De tal modo, las entidades peruanas deben tomar en cuenta herramientas de valoración de la calidad del servicio, dado que les permitirá fidelizar sus clientes o usuarios, una de ellas es mediante el desenvolvimiento de las habilidades blandas en los trabajadores con el propósito de que sus actividades sean más eficientes.

En el caso del Ministerio Público, el trabajo es desarrollado por el talento humano en diversas áreas y que desarrollan diferentes funciones, los cuales laboran para velar por los derechos del pueblo, para así contribuir a una adecuada administración de justicia. (Ministerio Público, 2021), lo que exige a sus funcionarios mucho compromiso y profesionalismo a la hora de realizar su trabajo. En tal sentido, adicional a las competencias profesionales para obtener mejores resultados, el talento humano debe emplear habilidades de comunicación interpersonal, el manejo de aptitudes, conocimientos, ciertos valores, entre otros, que le permitan desarrollar la empatía a la hora de desempeñarse laboralmente. A estas capacidades se le denomina "Habilidades Blandas". Para Vallejo (2019) las habilidades blandas son las particularidades que tiene una persona, por la que tiene la capacidad de interrelacionarse de manera efectiva lo que conlleva al éxito de su desarrollo tanto personal como social. Para Perreault (citado en Tito, 2016) las habilidades blandas constituyen cualidades personales que distingue a una persona como la comunicación, el liderazgo en los equipos de trabajo, servicio al cliente, resolución de problemas y la calidad en el servicio, lo que finalmente augura éxito en el desarrollo del trabajo.

Por lo antes manifestado, el problema de investigación se expresa en esta pregunta ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?, en cuanto a los problemas específicos tenemos: ¿De qué manera se relacionan las habilidades cognitivas con la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?, ¿De qué manera las

habilidades interpersonales se relacionan con la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022? y ¿De qué manera se relacionan las habilidades emocionales con la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022?. El objetivo general sería: Establecer la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022. Como objetivos específicos se encuentran: Determinar la relación entre las habilidades cognitivas y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022, establecer la relación entre habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022 y evaluar la relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022; la hipótesis general planteada es: la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima es significativa; como primera hipótesis se plantea: Existe relación entre las habilidades cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022; cómo hipótesis 2: Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022 e hipótesis 3: Existe relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022 y finalmente el enfoque es cuantitativo y de nivel correlacional.

La investigación se justificó desde la visión organizacional debido a que las habilidades blandas en los trabajadores benefician la eficacia, las competencias, un adecuado desempeño y generan un impacto en las organizaciones de la sociedad peruana. Es necesario precisar los atributos y características de la personalidad de los empleados, como por ejemplo el liderazgo, del trabajo en equipo, la asertividad, la comunicación, la capacidad para resolver problemas, la empatía entre otros, para de esa manera conocer su efecto para cumplir las metas de la entidad en relación a la calidad del servicio que ofrecen los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se consideraron estudios efectuados en ámbitos nacionales e internacionales. En cuanto a los antecedentes nacionales sobre la variable habilidades blandas, Huallpa (2021) su objetivo fue determinar los efectos de las habilidades blandas de los alumnos de contabilidad en el comportamiento organizacional en el departamento de Moquegua. Su método refleja un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, diseño de tipo no experimental y de corte transeccional, donde la muestra fue constituida por 266 alumnos de contabilidad. La técnica utilizada fue la encuesta con un cuestionario para alumnos y otro para colaboradores. Los resultados del estudio fueron que los practicantes emplean repetidamente la autorregulación, la autoconciencia y motivación como parte de sus habilidades intrapersonales, Los pasantes emplean continuamente la empatía y habilidades sociales, entre ellas las interpersonales. Por otro lado, los colaboradores señalan que los desempeños de los pasantes son parcialmente productivos. El estudio concluyó que prevalece una significancia correlativa entre el comportamiento organizacional y las habilidades blandas.

Asimismo, Chaca y Contreras (2022) se plantearon el objetivo de analizar la influencia de las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de la Escuela de Posgrado. Se trató de una investigación de niveles: descriptivo correlacional, diseño no experimental, de tipo transversal, la población fue 50 colaboradores y la muestra conformada por 45, la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario Likert. Las conclusiones, fueron que las habilidades blandas influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto de estos trabajadores tendiendo significancia en las áreas de adaptabilidad, la proactividad, la autoconfianza. las habilidades de resolución de problemas y la comunicación efectiva.

Rodríguez et al. (2021) se plantearon el objetivo de identificar la postura de los alumnos referente a la formación humanista y las habilidades blandas en el desenvolvimiento de la carrera que actualmente estaban cursando. Se trató de una investigación de niveles: descriptivo y explicativo, en el que la población y muestra fueron determinadas mediante un muestreo probabilístico estratificado simple

conformado por 270 alumnos de los últimos semestres. Los resultados evidenciaron 137 hombres y 133 mujeres, cuentan con edades por debajo de los 23 años y están en los periodos semestrales 8, 9 y 10. Entre las conclusiones, resaltan que estos alumnos tienen nociones sobre las formaciones humanistas y las habilidades blandas, sin embargo, existen estudios de otros medios que señalan lo contrario. Pero, los intereses de los estudiantes están más enfocados en conocimientos de las carreras más que en estas variables.

Por otro lado, entre los antecedentes nacionales sobre la calidad del servicio, se encontró a Maizondo e Hidalgo (2021), quienes se plantearon como objetivo identificar la asociación de la calidad del servicio con la modernización en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). Tuvo un enfoque cuantitativo y tipología básica, contó con un diseño no experimental de corte longitudinal. La técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Usando una población de 550 usuarios y la muestra por 217. Los resultados del estudio evidenciaron que la modernización ha optimizado la gestión de la institución, con buena calidad en el servicio que ofrecen. Por tanto, concluyeron que se requiere mejorar los procedimientos de las áreas administrativas y suprimir aquellos que no sean eficientes, con el fin de que sea más productivo el servicio de la UGEL.

De igual manera, Santa Cruz et al. (2020) se plantearon el objetivo de diseñar tácticas de calidad de servicio para la complacencia de los usuarios en una entidad privada. La metodología fue de tipología descriptiva, propositiva y diseño no experimental. La muestra y población fue 208 personas, aplicándoles un cuestionario como instrumento. Los resultados del estudio señalan insuficiente limpieza en los baños, poca atención a los clientes desde que llegan, durante el entrenamiento y hasta su culminación. Concluyeron, sin embargo, que la satisfacción de los usuarios es buena, pero no se sienten tan conformes con la atención brindada, los precios y la credibilidad del personal de la entidad.

En referencia a los antecedentes internacionales sobre habilidades blandas, se cita a AlHouli y Al-Khayatt (2020), quienes trazaron como objetivo evaluar las necesidades de habilidades blandas de los alumnos de magisterio en la Universidad de Kuwait. La metodología utilizada fue direccionada por medio de un cuestionario tipo Likert dirigido a la población y muestra conformada por los estudiantes antes mencionados. Los resultados del estudio revelan un nivel medio-

alto de necesidad entre los encuestados de las 49 habilidades interpersonales y su preferencia por los 5 enfoques de adquisición. El estudio concluyó que, en el contexto de Kuwait, los hallazgos corresponden a los de estudios similares realizados en diferentes lugares, lo que indica consistencia geográfica en las necesidades de habilidades blandas de los alumnos. De igual modo, Siddiky (2019) formuló como objetivo examinar en qué medida el desenvolvimiento de las habilidades blandas variaba entre los estudiantes universitarios por género mediante su participación en actividades co-curriculares (CCA). Desarrolló una investigación de enfoque mixto, donde la población y muestra estuvieron definidas por los estudiantes mencionados. Los resultados demostraron el desenvolvimiento de diversas habilidades blandas entre los alumnos mediante el CCA, que refuerzan el desarrollo de sus capacidades humanas y diversos rasgos de personalidad, por lo que facilitarían el avance de la personalidad y la empleabilidad de los alumnos. Así, se concluyó que los estudiantes enfrentan varias barreras personales y sociales, incluida la falta de confianza, los valores familiares conservadores y las actitudes negativas de las personas para participar en las actividades co-curriculares, lo que requiere una política adecuada para abordar.

En cuanto a los antecedentes internacionales de la calidad del servicio, se encontró a Li y Shang (2020), quienes propusieron el objetivo desarrollar un piloto de cadena de la calidad del servicio del gobierno electrónico, el valor percibido y la intención de uso continuo de los ciudadanos. Fue un estudio con enfoque cuantitativo y tipología aplicada empleando como la encuesta, la técnica y el cuestionario como instrumento, aplicado a 1650 ciudadanos que viven en cuatro ciudades de alta población en China. Los resultados del estudio revelan que la concepción de la calidad del servicio del gobierno electrónico, radica en dimensiones como: interactividad, accesibilidad, capacidad de respuesta y calidad de la información. Se concluyó que el valor percibido del servicio es un poderoso mediador entre la calidad del servicio y la intención de uso continuo de los ciudadanos.

Asimismo, Sierra et al. (2017) se plantearon el objetivo de examinar la validación de un instrumento para la cuantificación de la calidad del servicio de auditorías aplicadas a los usuarios. La técnica manejada fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario que se presentó a 234 usuarios. Usando como

método una investigación cuantitativa. Los resultados presentaron una distribución de factores consistentes y unos elementos adecuados para la valoración de las variables expuestas. Concluyeron que los datos tienen leve consistencia con las expectativas de los usuarios por los servicios de auditoría que han incurrido.

En torno al marco teórico de la variable habilidades blandas se definen como habilidades de tipo subjetivo, complejas para ponderar. Además, están asociadas a la manera de interacción de un individuo con otros (Castro, 2020). Por otro lado, contribuyen a los individuos en el proceso decisorio, resolución de problemas, fomentar los pensamientos críticos y creativos, la comunicación afectiva, el reconocimiento de emociones de los demás y las construcciones de relaciones físico-emocionales (World Health Organization, 2003).

En cuanto a la importancia de las habilidades blandas son establecidas como competencias sociales y emocionales, que fomentan el desarrollo de las labores con inteligencia emocional y transversalidad. Rodríguez y Fuerte (2021). De igual forma, en la defensa de la construcción de una teoría de las habilidades blandas debe priorizarse la consciencia como la plataforma del desarrollo sincrónico de lo que conocemos como cognitivo y no-cognitivo. Magro (2017). De igual forma, son muy apreciadas hoy por los empresarios como significativo para el éxito de sus actividades. Gruzdev et al. (2018). Asimismo, se afirman las siguientes proposiciones de este tipo de habilidades: existe una influencia sorprendente de asistir a una universidad en el desarrollo de competencias de habilidades blandas. Green & Carpintero (2021). Las habilidades blandas presenciales identificadas deben aumentarse. Coetzee & Du Plessis (2021). La incorporación de habilidades blandas conduciría a más experiencias de la vida real. Tan & Alí (2021). El desarrollo de habilidades blandas es de una relevancia urgente en la sociedad actual. Medvedeva & Rubtsova (2021). Las habilidades blandas deben priorizarse por niveles. Succi & Canovi (2020). Las habilidades blandas altamente requeridas son: la comunicación, organización, uso de tecnología en la práctica de la ingeniería e iniciativa. Chaibate et al. (2020). Asimismo, permiten a las instituciones educativas como valorar su servicio y aplicación del currículo académico. Hirsch, (2017). Además, son necesarias para complementar las habilidades duras para construir el profesionalismo del siglo XXI. Rubinacci et al. (2017)

Por consiguiente, este tipo de habilidades para la vida están estructuradas por tres dimensiones: a) habilidades interpersonales, conformadas por las comunicaciones asertivas, negociaciones, cooperatividad, empatía y confianza; b) habilidades cognitivas, involucran la resolución de problemáticas, proceso decisorio, análisis crítico y las autoevaluaciones; y c) habilidades de control emocional, asociadas al manejo del estrés y a la gestión de emociones (Guerra, 2019).

En tal sentido, las habilidades cognitivas están direccionadas a la pericia que posee un individuo para comprender y solucionar actividades asumidas, sin conocimiento de cómo efectuarlas. Rojas, (2010). Entre sus indicadores, resaltan: a) solución de problemas: es una capacidad comportamental deseable en todos los individuos que desempeñan funciones en entornos gerenciales. Da Silva (2021); b) toma de decisiones; requieren de trabajadores que contribuyan a enfrentar problemáticas, para que tomen decisiones correctas en situaciones complejas; c) Pensamiento crítico: representa la capacidad de estudiar y examinar la consistencia de los razonamientos y d) autoevaluación: radica en el proceso de valoración a sí mismo de un individuo. Así mismo, las habilidades interpersonales se definen como las habilidades que contribuyen a las expresiones de modos verbales y no verbales, de los sentimientos y las percepciones ante diversos contextos sin perjudicar a los demás. Van-Der y Gómez (2013). De tal modo, entre sus indicadores destacan: a) la comunicación asertiva, siendo la capacidad de expresión verbal y preverbal acoplado en forma conveniente a la cultura y en diferentes contextos, Corrales et al. (2017); b) negociación: es un pacto donde dos individuos o más concretan opiniones para hacer modificaciones en sus modos de conexión logrando un acuerdo de satisfacción en sus requerimientos. Ávila (2008); c) confianza; radica en la esperanza firme de que algo ocurra o se ejecute de manera favorable; d) cooperación, constituye el uso de métodos de trabajo conformados por la colaboración para alcanzar ciertos objetivos y e) empatía, es la destreza de un individuo de estar en la posición de otro comprendiendo sus intereses, sentimientos y su forma de ver las cosas. Prieto (2011). De igual modo, las habilidades emocionales, representan una serie de capacidades para el procesamiento consciente de las emociones, a fin de interpretarlas y asumirlas en contextos particulares, Southam-Gerow & Kendall (2002). Por tanto, entre sus indicadores

destacan: a) Manejo del estrés: consiste en reconocer las situaciones que no puede cambiar, evitar situaciones que no puede controlar y aprender nuevas formas de relajarse. Ortiz et al. (2019). b) Gestión de emociones: es la capacidad para manejar de modo apropiado las emociones, es decir tomar conciencia sobre las asociaciones de cognición y comportamiento para lograr emociones positivas. García et al. (2018).

Por otro lado, en la calidad del servicio, se representa la manera de valoración (superior o no) de los productos o actividades prestadas que el usuario visualiza como sustitutos. Duque (2005). Por otro lado, son las percepciones que posee los individuos sobre el desenvolvimiento y experiencias asociadas a actividades brindadas por terceros. Atencio y González (2007). Desde esa perspectiva, es uno de los aspectos fundamentales que debe acatar una entidad, independientemente de su objeto y tamaño, afianzando las capacidades que poseen para ejecutar cierta función. Solórzano y Aceves (2013). De igual manera, representa el grado de aceptación de los usuarios en una actividad brindada, cumpliendo con las expectativas deseadas por el importe cancelado.

Se destacan las siguientes proposiciones referente a su importancia: La calidad de servicio debe medirse para mantener el buen ambiente en una institución. Neyra et al (2021). La gestión municipal está asociada significativamente con la calidad del servicio público. López (2020). Es importante, emplear sistemas de gestión de calidad establecidos en las normativas ISO 9001 en las organizaciones. Chenet et al. (2019). Además, influye favorablemente en el logro de la satisfacción de sus usuarios. Arias (2019). La personalización de los servicios asegura mejor satisfacción del cliente. Fonseca y Estela (2016).

En cuanto, a sus dimensiones destaca los componentes de la calidad en el servicio, siendo significativo reconocer las percepciones de los usuarios con base a las tareas brindadas, generalmente es cambiante, acoplándose de los contextos de las problemáticas y de las interacciones del trabajador con el usuario. EcuRed (2018), por tanto, se destacan los siguientes indicadores: 1) Confiabilidad: La posibilidad de brindar una tarea servicial de modo seguro, exacto y con consistencia; 2) Accesibilidad: Las compañías de servicio fundamentalmente deben promover la fidelización del cliente con una tarea oportuna y precisa; 3) Respuesta está dirigida a la capacidad de respuesta veloz y de forma oportuna. A la fecha la

exigencia de los usuarios se ha incrementado; 4) Seguridad: Los usuarios conviene descubrir que las actividades prestadas escasean de incertidumbres; 5) Tangibles: Las infraestructuras y el mobiliario de la entidad tienen que ser óptimos y los trabajadores, estar bien adecuadamente presentados, conforme a los recursos de cada entidad. EcuRed (2018). Por otra parte, en cuanto a sus principios, contribuyen al esbozo de la tarea que realizan debiendo cumplir absolutamente con los requerimientos de los usuarios, garantizando el compromiso de la entidad para posicionarse en el mercado cada vez más cambiante. Solórzano y Aceves (2013). En relación a la norma International Organization for Standardization (ISO) 9000-2015, se señalan los siguientes principios: 1) Enfoque al cliente: las organizaciones deben reunir la opinión de los usuarios, abordar sus necesidades en cuanto al servicio y retroalimentar, para saber de esa manera el grado de satisfacción del cliente; 2) Liderazgo: debe instituirse desde la alta dirección, transferirse a todos los niveles de la organización a manera que el personal se sienta involucrado y motivado dentro de la organización; 3) Participación del personal: El personal debe estar comprometido y así utilizar sus capacidades a favor de la organización, cumpliendo los objetivos, desarrollando habilidades y con una activa participación dentro de la organización; 4) Enfoque basado en procesos: el resultado anhelado se consigue mejor cuando las actividades y los recursos se negocian como un proceso; 5) Enfoque de sistema para la gestión: radica en definir y entender de manera adecuada los mecanismos para gestionar los procesos que están de manera interrelacionada a manera de lograr los objetivos de la organización; 6) Mejora continua: el desempeño integral de la organización para generar los incentivos necesarios que permitan el mejoramiento continuo; 7) Toma de decisiones: para disminuir posibles conflictos en la organización se tiene que tener procedimientos objetivos para identificar, cuantificar y valorar indicadores de desempeño del proceso y 8) Gestión de relaciones: Las relaciones provechosas entre la organización y el proveedor desarrolla la capacidad de uno y otro para establecer un valor debido a que son interdependientes.

De igual manera, se muestra la definición de términos básicos, tomando en cuenta lo siguiente:

1) Habilidades blandas: son las habilidades que tienen los individuos y no las sapiencias que tienen, por lo que se deben considerar como una inversión. Herrera

(2020), es el conjunto de capacidades que no valora principalmente los conocimientos, sino los aspectos de la personalidad que favorezcan a la persona a optimizar el desempeño de sus labores. Singer y Donoso (2009).

2) Habilidades cognitivas, son habilidades de operaciones del intelecto por lo tanto el individuo tiene la capacidad de equiparar información o contenidos o para ser usado en cualquier otro momento. Acosta et al. (2020), están direccionadas a la pericia que posee un individuo para comprender y solucionar tareas que asumió, pero no conoce como efectuarlas Rojas, (2010).

3) Habilidades interpersonales: influyen en las áreas diarias y habituales de los sujetos, desde la vida personal, familiar incluso el éxito laboral, lo que permite responder de manera adecuada en las interacciones con los demás, siendo productivo en el campo laboral y disfrutar del ocio. García-Martín & Calero, (2019), se definen como las habilidades que contribuyen a la expresión de modos verbales y no verbales, de las percepciones ante algún contexto evitando perjudicar a los demás. Van-Der y Gómez (2013) las cuales comprenden habilidades para mantener una comunicación de manera asertiva, la capacidad de negociación, la confianza, la cooperación en equipo y la capacidad de empatía, entre otros.

4) Habilidades para el control emocional: estas habilidades son afines con el progreso más adaptativos de comportamientos y de menor contexto patológico. Mestre et al. (2017), son la serie de capacidades para el procesamiento consciente de emociones de como asumirlas y afrontarlas en contextos particulares, reconociendo las reacciones que derivan fisiológicamente Southam-Gerow & Kendall, (2002).

5) Calidad del servicio: conserva una correspondencia inmediata con la satisfacción del consumidor. Gaffar y Mamut (2018), basada en la premisa de que todos los que integran una organización y sus medios perseveran en conseguir un servicio de oportuno y eficaz. Mora (2011).

6) Componentes de la calidad del servicio: son aquellos que permiten reconocer las expectativas de los individuos en torno a la calidad de servicio, generalmente es variable, acoplándose a los contextos problemáticos y las interacciones de los trabajadores y usuarios. EcuRed (2018).

7) Principios de la calidad del servicio: empleados para la conducción y operatividad de una entidad de modo exitoso, con el mayor control, transparencia y sistematización en las tareas. Amaya et al. (2020).

La epistemología de habilidades blandas suministra concepciones e instrumentos, sustentadas en distintas teorías, de igual manera, la concepción epistemológica de la calidad del servicio, propone componentes y principios que radica en el nacimiento de aspectos que manifiesten las deficiencias de la actividad de servicios.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

De acuerdo al diseño es de representación aplicada, encaminado hacia la adquisición de nuevos conocimientos conducentes a solucionar problemas reales (Álvarez, 2020); que admita extender el soporte científico de los saberes empresariales. De tal forma, se espera aumentar y avanzar en los saberes de las relaciones existentes entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Asimismo, la indagación fue de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, puesto que formuló el objetivo de establecer la conexión entre las habilidades blandas y la calidad de servicio en la entidad antes mencionada.

El diseño del estudio precisa la tarea primordial del investigador para lograr dar respuestas a las preguntas formuladas en la situación problemática. Por tal motivo, se empleó el diseño no experimental, básicamente porque da razón de aquellas investigaciones que se llevan a cabo sin la maniobra premeditada de las variables, en otras palabras, los fenómenos se visualizan como acontecen en su ambiente, para su posterior análisis y considerando el tiempo de recopilación de datos en un único instante (Hernández et al., 2014). Siendo así, la vinculación entre la implementación de las habilidades blandas y la calidad de servicio que proporcionan los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022 se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 1***Diseño de la investigación*

Variable	Definición
Y1	= F (x)
X	= Habilidades blandas
Y1	= Calidad del servicio

### 3.2 Variables y operacionalización

La definición conceptual de la variable 1: Habilidades blandas

Se considera una serie de aptitudes que admiten un mejor desempeño laboral y en las relaciones interpersonales. (Ortega, 2017)

La Definición operacional de la variable 1: Habilidades blandas

Aptitudes y características que posee un individuo para poder relacionarse en varios niveles, lo que beneficia el ámbito laboral tanto como el personal.

Los indicadores establecidos para la Variable 1: Habilidades blandas en su Dimensión 1: habilidades interpersonales, fueron: comunicación asertiva, negociación, cooperatividad, empatía y confianza; Dimensión 2: Habilidades cognitivas, fueron: resolución de problemáticas, proceso decisorio, análisis crítico y autoevaluación; y Dimensión 3: Habilidades de control emocional, fueron: manejo del estrés y la gestión de emociones.

La Definición conceptual de la variable 2: Calidad del servicio

Se definió relevante en la organización debido a que el personal de dicha institución o empresa mientras se encuentre mejor preparado, tendrá la capacidad de satisfacer las peticiones de los consumidores, lo que elevará un mayor nivel de calidad de servicio. (Khanduri, 2021)

La Definición operacional de la variable 2: Calidad del servicio

Representa un método de valoración según la percepción de los clientes o consumidores de los servicios que brinda una empresa u organización.

Los indicadores establecidos para la Variable 2: Calidad del servicio en su Dimensión 1: Componentes de la calidad en el servicio, con los indicadores de confiabilidad, accesibilidad, respuesta, seguridad y tangibles y para su Dimensión 2: Principios de la calidad en el servicio; los indicadores fueron: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de

sistema para la gestión Mejora continua. toma de decisiones y gestión de relaciones

La medición es ordinal, se utilizó la escala Likert como instrumento de medición, estuvo compuesta por una serie de ítems donde se requiere el juicio del colaborador, se confiere un valor numerario a las respuestas para obtener un puntaje final y observar la posición final del individuo para ver si está relacionado a la variable que se busca medir.

**Tabla 2**  
*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente (x): Habilidades Blandas	Habilidades interpersonales	-Comunicación asertiva -Negociación -Confianza -Cooperación -Empatía
	Habilidades cognitivas	-Solución de problemas -Toma de decisiones -Pensamiento crítico -Autoevaluación
	Habilidades emocionales	-Manejo del estrés -Gestión de emociones
	Componentes de la calidad en el servicio	-Confiable -Accesibilidad -Respuesta -Seguridad -Tangibles
Variable Dependiente (x): Calidad del servicio	Principios de la calidad en el servicio	-Enfoque al cliente. -Liderazgo. -Participación del personal. -Enfoque basado en procesos. -Enfoque de sistema para la gestión. -Mejora continua. -Toma de decisiones -Gestión de relaciones.

### 3.3 Población y muestra

**3.3.1 Población:** La misma estará integrada por 92 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**3.3.2 Muestra:** Aleatorio con asignación proporcional, para este cálculo de la muestra y escoger el tamaño ideal se aplicó la fórmula que se detalla a continuación, considerando un universo finito. Se emplea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * P(1 - P)}{(N - 1) * d^2 + Z^2 * P(1 - P)}$$

En este caso particular, estas variables corresponden a:

- n** Tamaño muestral del número de usuarios.
- P** Máxima varianza aceptada (0.5);  $Q=1-P$
- Z** Valor de la abscisa de la distribución normal para un 95% de confianza (1.96).
- d** margen de error en la estimación de la variable

$$n = \frac{92 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (92 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \cong 75$$

En tal sentido, la muestra estará definida por 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el recojo de data se utilizan técnicas y/o cualquier recurso que aplica el investigador para obtener la información. (Palella y Martins, 2017). Se empleó la técnica de la encuesta, la cual puede admitir la recogida de data por medio de preguntas dirigidas para que los colaboradores ofrezcan la información solicitada.

(López-Roldán y Fachelli, 2015), esta estuvo dirigida a los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

Asimismo, el instrumento para recolectar los datos es el cuestionario, que es un medio para obtener data informativa virtual o presencialmente de un individuo (Arias, 2012). La escala de Likert estuvo compuesto con preguntas de tipo cerrado dirigida a los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

Por otro lado, la validez del instrumento se efectuó con el propósito de verificar mediante un grupo de jueces, si cumple o no con los requerimientos necesarios para conseguir la información para dar respuestas a las preguntas de la indagación (Arias, 2012). De tal manera, para el caso de la indagación el cuestionario a emplearse fue evaluado por expertos adecuados a las áreas de investigación, quienes manifestaron su conformidad para el empleo de dicho instrumento.

La confiabilidad es la tarea que otorga calidad al instrumento de plasmar resultados similares en distintos momentos, con muestras y condiciones iguales (Arias, 2012).

De este modo, una vez elaborado el instrumento se emanó a realizar los cálculos precisos para el estudio de los datos y/o información, empleando el método Alfa Cronbach como técnica estadística para poder medir la confiabilidad del instrumento, compuesto de la siguiente fórmula:

Donde:

$K$ : Número de ítems

$S_i^2$ : Total de varianzas de los ítems

$ST^2$ : Varianza de los puntajes totales

$\alpha$ : Coeficiente de alfa de Cronbach

### 3.5 Procedimiento

El propósito de este procedimiento es concentrar los hallazgos encontrados, de modo tal brinden respuestas a las incógnitas formuladas en la indagación (Arias, 2012). Por tanto, al suministrar la encuesta a la muestra obtenida de 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, estas serán enumeradas y organizadas, para vaciar la data obtenida en el Programa de Procesamiento Estadístico para las Ciencias Sociales – SPSS, 25, por medio del cual se va a procesar la información logrando representaciones gráficas y representaciones numéricas que conciernen a las variables dimensiones y a los

indicadores que se analizaron. Los resultados se establecerán para el desarrollo de los análisis estadísticos y los análisis inferenciales.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Posterior a la etapa de la elaboración estadística, se procedió con el análisis descriptivo, que se fundamentó en la data recogida de las encuestas a fin precisar los elementos más representativos de los comportamientos de las variables, dimensiones e indicadores. Seguidamente, se realizó el análisis inferencial, a fin de comprobar las hipótesis, basándose en una prueba de normalidad para conocer el estadístico de contraste pertinente a las peculiaridades de la distribución (Spearman). En tal sentido, el análisis inferencial permitió comprobar las hipótesis de estudio planteadas. Todos los datos fueron tabulados en SPSS 25.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los empleados participaron en la encuesta, la cual fue efectuada bajo un consentimiento informado, sirviendo la data informativa a proporcionarse en modo anonimato, no llevando a ninguna consecuencia por parte de la institución que laboran. Asimismo, el desenvolvimiento de la indagación se asumió con toda la responsabilidad y respeto de los autores descritos en el estudio, a través de citas y lista de referencias acopladas a las fuentes originales evitando la incursión de algún tipo de plagio.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

Corresponden a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022?, se requirió abordar el Alfa de Cronbach referente a la cuantía de la muestra, con el propósito de precisar en el sondeo del coeficiente de confiabilidad, con 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú de la Sede Lima. Se demostraron las variables sujetas al estudio, Habilidades blandas y Calidad del servicio, accediendo a conocer los límites de los ítems. Se observan los presentes resultados:

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach para el cuestionario de la Variable Habilidades blandas.*

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,912	,90	13

Nota: Se observa el producto del Alfa de Cronbach determinada en los instrumentos de compendio de datos. Fuente: SPSS Versión 25

**Interpretación:** En la tabla 3, se obtuvo los resultados de la variable Habilidades blandas, el coeficiente de confiabilidad de las 13 preguntas del cuestionario fue de 0.912 al ser mayor de 0.90, se validó el instrumento por ser de muy alta confiabilidad.

#### **Tabla 4**

*Alfa de Cronbach para el cuestionario de la Variable Calidad del servicio.*

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,879	,70	13

Nota: Se observa el producto del Alfa de Cronbach determinada en los instrumentos de compendio de datos. Fuente: SPSS Versión 25

**Interpretación:** En la tabla 4, se obtuvieron resultados relativos a la variable Calidad del servicio, el coeficiente de confiabilidad de las 13 preguntas pertenecientes al cuestionario fue de 0.879 al ser mayor de 0.70, se validó el instrumento por ser de alta confiabilidad.

En el estudio se analizan, las siguientes dimensiones: i) Habilidades interpersonales; ii) Habilidades cognitivas; iii) Habilidades para el control emocional; iv) Componentes de la calidad en el servicio; y v) Principios de la calidad en el servicio, expresadas en los siguientes estadígrafos:

## Variable 1: Habilidades blandas

### Dimensión 1: Habilidades interpersonales

**Tabla 5**

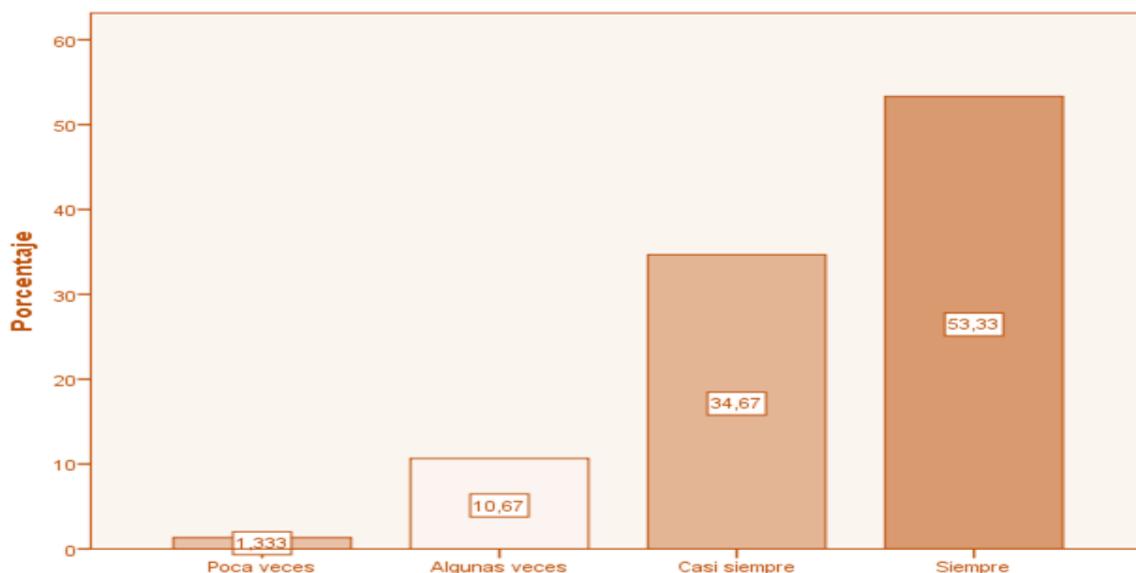
*Resultados dimensión: Habilidades interpersonales*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	1	1,33	1,33	1,33
Algunas veces	8	10,67	10,67	12,00
Casi siempre	26	34,67	34,67	46,47
Siempre	40	53,33	53,33	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 1**

*Resultados dimensión: Habilidades interpersonales*



**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 1, de 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, en la variable Habilidades blandas y en la dimensión Habilidades interpersonales, el 53.33% (40 empleados) consideran “Siempre”, asimismo, el 34.67% (26 empleados) señalan “Casi siempre”, el 10.67% (8 empleados) opinan “Algunas veces”, finalmente, el 1.33% (1 empleado) considera “Pocas veces”. La conclusión fue que el 88% del personal de la institución considera haber desarrollado sus Habilidades interpersonales, en torno a: la

comunicación asertiva, la negociación, la confianza, la cooperación y la empatía dentro de la institución.

## Dimensión 2: Habilidades cognitivas

**Tabla 6**

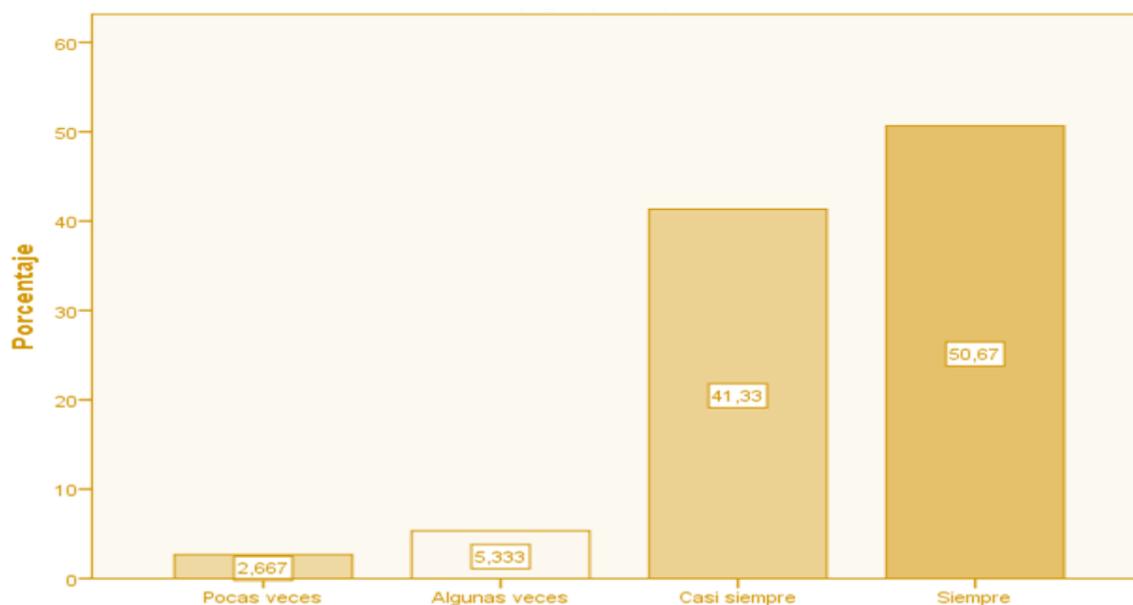
*Resultados dimensión: Habilidades cognitivas*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	2	2,67	2,67	2,67
Algunas veces	4	5,33	5,33	8,0
Casi siempre	31	41,33	41,33	49,3
Siempre	38	50,67	50,67	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 2**

*Resultados dimensión: Habilidades cognitivas*



**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 2, de 75 los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, en la variable Habilidades blandas y en la dimensión Habilidades cognitivas, el 50.67% (38 empleados) discurren en “Siempre”, asimismo, el 41.33% (31 empleados) señalan “Casi siempre”, el 5.33% (4 empleados) opinan “Algunas veces”, por último, el 2.67% (2 empleados) considera “Pocas veces”. Por lo que se llega a concluir que el 92% del personal de la institución considera haber desarrollado sus Habilidades cognitivas, en

autoevaluación dentro de la organización, toma de decisiones, la solución de problemas y pensamiento crítico.

### Dimensión 3: Habilidades emocionales

**Tabla 7**

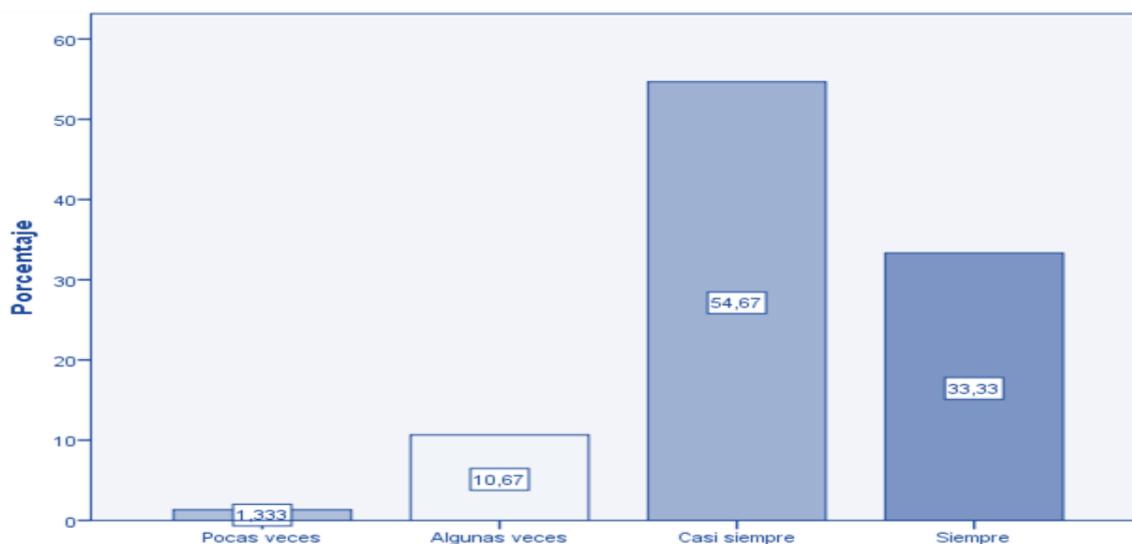
*Resultados dimensión: Habilidades emocionales*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	1	1,33	1,33	1,33
Algunas veces	8	10,67	10,67	12,00
Casi siempre	41	54,67	54,67	66,67
Siempre	25	33,33	33,33	100,00
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 3**

*Resultados dimensión: Habilidades emocionales*



**Interpretación:** Se observa en la tabla 7 y figura 3, que de 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, en la variable Habilidades blandas y en la dimensión Habilidades emocionales, el 54.67% (41 empleados) consideran “Casi siempre”, asimismo, el 33.33% (25 empleados) señalan “Siempre”, el 10.67% (8 empleados) opinan “Algunas veces” y el 1.33% (1 empleado) considera “Pocas veces”. Por tal motivo, se concluye, que el 88% del personal de la institución

considera haber desarrollado sus Habilidades emocionales, basado en el manejo de situaciones de estrés y manejo de sentimientos intensos en la institución.

## Variable 2: Calidad del servicio

### Dimensión 1: Componentes de la calidad en el servicio

**Tabla 8**

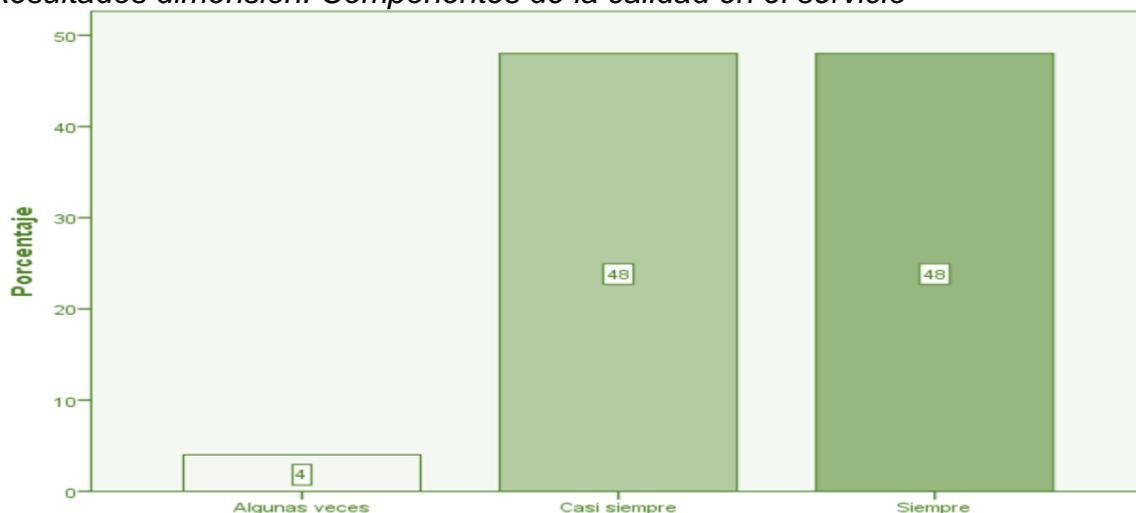
*Resultados dimensión: Componentes de la calidad en el servicio*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	4,0	4,0	4,0
Casi siempre	36	48,0	48,0	52,0
Siempre	36	48,0	48,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 4**

*Resultados dimensión: Componentes de la calidad en el servicio*



**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 4, se observa que de 75 los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, en la variable Calidad del servicio y en la dimensión Componentes de la calidad en el servicio, el 48.00% (36 empleados) consideran “Siempre”, asimismo, el 48.00% (36 empleados) indican “Casi siempre” y el 4.00% (3 empleados) opinan “Algunas veces”. A manera que se llega a la conclusión de que el 9% del personal de la institución considera aplicar los componentes de la calidad en el servicio, como seguridad, confiabilidad,

respuesta, accesibilidad y tangibles en el desenvolvimiento de sus actividades dentro de la institución.

## Dimensión 2: Principios de la calidad en el servicio

**Tabla 9**

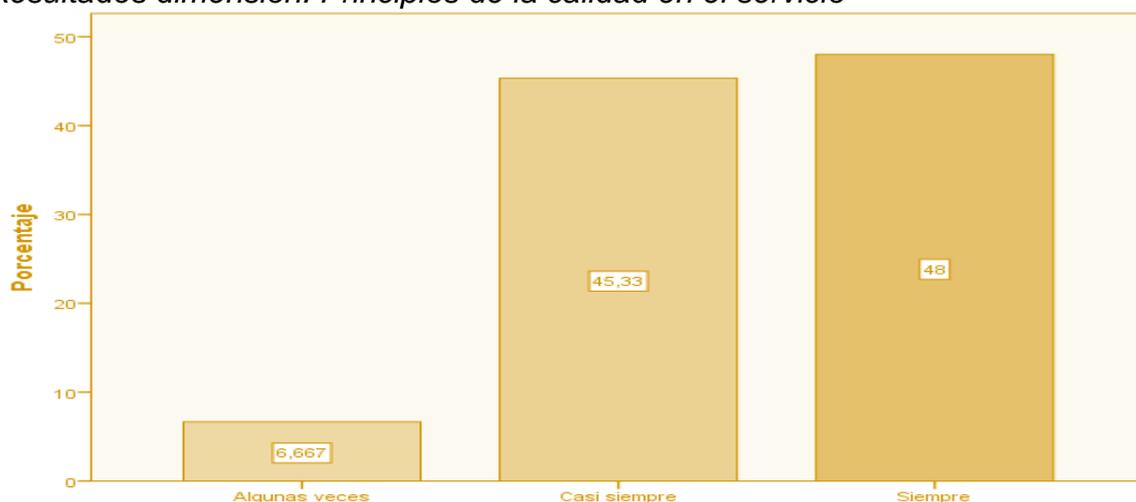
*Resultados dimensión: Principios de la calidad en el servicio*

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	5	6,67	6,67	6,67
Casi siempre	34	45,33	45,33	52,00
Siempre	36	48,00	48,00	100,00
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Figura 5**

*Resultados dimensión: Principios de la calidad en el servicio*



**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 5, se establece que de 75 trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022, en la variable Calidad del servicio y en la dimensión Principios de la calidad en el servicio, el 48.00% (36 empleados) indican “Siempre”, asimismo, el 45.33% (34 empleados) señalan “Casi siempre”, por último, el 6.67% (5 empleados) opinan “Algunas veces”. Por tal motivo, se concluye, que el 93% del personal de la institución considera aplicar estos principios, como el liderazgo, enfoque al cliente, enfoque basado en procesos, toma de decisiones, participación del personal, mejora continua, enfoque de sistema para la gestión y gestión de relaciones en el desenvolvimiento de sus actividades dentro de la institución.

## Resultados inferenciales

En las pruebas estadísticas inferenciales se realizó la comparación de hipótesis para establecer la confiabilidad de la correlación entre las variables y sus dimensiones.

### Prueba de normalidad

- a) El nivel de significancia límite es 5% o 0,05;
- b) Si  $p > 0,05$  = Distribución normal y
- c) Si  $p < 0,05$  = distribución no paramétrica.

**Tabla 10**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Habilidades blandas	,343	75	,000
Variable 2: Calidad en el servicio	,326	75	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Interpretación:** En la tabla 10, la prueba de normalidad para las variables: Habilidades blandas y Calidad en el servicio, se resuelve la data de cada una, como el grado de libertad es  $75 > 50$ , por consiguiente, se empleará el estadístico de Kolmogorov-Smirnova, el valor de significancia es de 0.000 y  $0.000 < 0.05$ , por ende, la hipótesis se realizará con una distribución no paramétrica. Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para establecer la prueba de hipótesis, evidenciando así si hay relación o no entre las dos variables. Por tanto, el empleo del Coeficiente Rho de Spearman colabora a correlacionar bajo un grado de medición ordinal los sujetos de estudio de la muestra en torno a sus rangos (Hernández et al., 2014).

**Tabla 11***Coeficiente de Rho Spearman*

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Hernández et al. (2014)

**Prueba de Hipótesis General**

**H0:** La relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que proporcionan de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022 No es significativa.

**H1:** La relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que proporcionan los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022 es significativa.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.),  $\alpha < 0,05$ ; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

**Tabla 12**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1 Habilidades blandas y Variable 2: Calidad del servicio*

			Variable 1: Habilidades blandas	Variable 2: Calidad del servicio
	Variable 1: Habilidad de s blandas	Coeficiente de correlación	1,000	,414**
Rho de Spearmán		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Variable 2: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Contrastación:** Cuando el grado de significancia sea menor a 0.05, se tomará como valida la hipótesis alterna, pero cuando sea lo contrario se tomará la hipótesis nula.

**Interpretación:** La tabla 12, representa un importe ( $p=0.000$ ) inferior a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), emanando de esta manera un vínculo directo, positivo y significativo de las Habilidades blandas y la Calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022. Por su parte, en el analítico de correlatividad alcanzó un  $Rho=0,414$ , destacando una relación positiva moderada entre ambas variables.

### Prueba de Hipótesis Específica 1

**H0:** No existe relación entre las habilidades cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**H1:** Existe relación entre las habilidades cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**Tabla 13**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Habilidades cognitivas y Variable 2: Calidad del servicio.*

		Dimensión 1: Habilidades cognitivas	Variable 2: Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Dimensión 1: Habilidades cognitivas	Coefficiente de correlación	1,000	,407**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Variable 2: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Conclusión:** El nivel de correlatividad de la dimensión Habilidades cognitivas de la variable Habilidades Blandas y la variable Calidad del servicio, alcanzó un  $Rho=0,407$  conllevando a un vínculo positivo moderado, además, con un importe ( $p=0.000$ ) menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1), afirmándose que prevalece una conexión de las habilidades cognitivas y la calidad de servicio el grado de correlación de la dimensión Habilidades cognitivas de la variable Habilidades Blandas y la variable Calidad del servicio del personal de la institución.

### Prueba de Hipótesis Específica 2

**H0:** No existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**H1:** Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**Tabla 14**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Habilidades interpersonales y Variable 2: Calidad del servicio.*

			Dimensión 2: Habilidades interpersonales	Variable 2: Calidad del servicio
	Dimensión 2: Habilidades interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,415**
Rho	es	Sig. (bilateral)	.	,000
de		N	75	75
Spear	Variable 2: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,415**	1,000
man		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Conclusión:** El nivel de correlatividad de la dimensión Habilidades interpersonales de la variable Habilidades Blandas y la variable Calidad del servicio, alcanzó un  $Rho=0,415$  derivando a un vínculo positivo moderado, además, con un importe ( $p=0.000$ ) menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1), aseverándose que predomina una conexión de las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores de los trabajadores de la institución.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

**H0:** No existe relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**H1:** Existe relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público del Perú Sede Lima, 2022.

**Tabla 15**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 3: Habilidades emocionales y Variable 2: Calidad del servicio.*

			Dimensión 3: Habilidades emocionales	Variable 2: Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dimensión 3: Habilidades emocionales	Coefficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Variable 2: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

**Conclusión:** El nivel de correlatividad de la dimensión Habilidades emocionales de la variable Habilidades Blandas y la variable Calidad del servicio, alcanzó un  $Rho=0,466$  emanando un vínculo positivo moderado, además, con un importe ( $p=0.000$ ) menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1), ratificando que prevalece una conexión de las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores de los trabajadores de la institución.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al estudio realizado "Habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022", la hipótesis general fue corroborada, donde: la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022 es significativa. Los resultados generados por la correlativa de Rho de Spearman, se evidencia la correlatividad positiva moderada de 41% (0.414) y la significación bilateral de 0,000 entre la variable habilidades blandas y la calidad de servicio de trabajadores de dicha institución.

En ese sentido, hay concordancia con los resultados de AlHouli y Al-Khayatt (2020), quienes mencionan que los individuos tienen la necesidad de desarrollar sus habilidades blandas puesto que éstas les permitirán tener una mejor aplicación a los servicios que brindarán a terceros. Asimismo, señalan que las habilidades blandas son competencias no técnicas, que respaldan el desempeño en entornos académicos y profesionales o contextos sociales específicos. Las competencias investigadas por los autores, se basaron en las habilidades de empleabilidad, estudio, social, autocontrol y resolución de problemas que necesitan los estudiantes universitarios para tener éxito en su futuro lugar de trabajo y su vida personal.

De igual manera la investigación de Chaca y Contreras (2022) coincide con lo mencionado puesto que para estos autores las habilidades blandas influyen de manera significativa en las competencias laborales del personal, teniendo incidencias en determinadas habilidades. De forma similar, Sierra et al. (2017) describen que la calidad del servicio dependerá en gran parte de la utilización de buenas habilidades por parte de los individuos que prestan una actividad de servicio e ir por encima de las expectativas que se forme el cliente o usuario. Es decir, la calidad del servicio es el resultado de una actividad prestada y experimentada a un cliente que se amplía sobre las expectativas y pretensiones que tengan, por tanto, requiere de un compromiso de los colaboradores de las entidades para que puedan proveer una servucción mucho más allá de lo que se ofrece a terceros.

Igualmente, la propuesta teórica de Rodríguez y Fuerte (2021) se asocia con la indagación al señalar que las habilidades blandas son fundamentales para la

adaptación y coherencia de los aspectos sociales y emocionales, a las nuevas realidades que deben enfrentar los profesionales que prestan un servicio. Cabe destacar, según la indagación efectuada, este tipo habilidades son destrezas sustanciales de distintos aspectos de la cotidianidad (laboral y educativo). En el caso laboral, se demandan de profesionales que posean grandes inteligencias emocionales, que sean capaces de realizar un proceso decisorio sin que prevalezcan las relaciones afectivas, es decir que vaya mucho más allá de los coeficientes intelectuales. Por otro lado, en el ámbito educativo, describe que es desenvuelto durante todas las formaciones académicas que reciben, desde etapas iniciales hasta universitarias, fortaleciéndose mediante metodologías que aseveren un desarrollo mejorable y aplicable durante sus vidas. Por otro lado, de acuerdo a la teoría de Neyra, Flores, y Pacheco, (2021) difiere en cuanto a la calidad del servicio, puesto que para que sea optima debe ser brindada con prontitud y con buenas disposiciones de ánimos de los colaboradores de una entidad. Además, este tipo de calidad representa un gran efecto para los rendimientos de las entidades, debido a que debe incluir la innovación hacia las operaciones y orientaciones a los clientes. Resalta que deben incluir elementos para su valoración como: empatía, la fiabilidad, las capacidades de dar respuestas, seguridad y la tangibilidad, representando así, un factor clave sobre la buena gestión de las entidades.

De igual forma, según lo expuesto por Coetzee & Du Plessis (2021) las habilidades blandas no solo se ven como atributos profesionales que las personas pueden poseer, sino una ventaja competitiva para reforzar la calidad de los servicios prestados en comparación a sus rivales. Además, promueven la interacción cara a cara armoniosa de los colaboradores con los clientes y otras partes interesadas. Aunque otras habilidades conductuales, como el pensamiento crítico, las habilidades analíticas y la comunicación escrita, también pueden considerarse habilidades blandas, se excluyeron de la indagación porque no incluyen específicamente la interacción cara a cara con otras personas.

Por otro lado, según Tan, Abdullah y Ali (2021) la integración de habilidades blandas en la calidad de los servicios contribuye a la comunicación, resolución de problemas y el pensamiento crítico de los colaboradores de una entidad. Además, la indagación indicó un impacto significativo de la integración de habilidades blandas en la resolución de problemas y el pensamiento crítico, siendo un buen

motivador y un hecho convincente para promover la integración de los profesionales en los servicios que ofrecen. No obstante, la ineficacia de la integración de habilidades blandas en la ética y la moral de los profesionales elevan el nivel de competencia. Aunado a ello, el enfoque de integración de habilidades blandas y las actividades de incorporación actúa como un factor de cambio para moldear los atributos y la calidad de servicio, convirtiéndose en una prioridad a evaluar por las organizaciones.

En tal sentido, Medvedeva y Rubtsova (2021) describen que las habilidades blandas contribuyen a mejorar la productividad de los servicios brindados por los empleados de una entidad, mejorando la comunicación, la gestión y el desenvolvimiento de las habilidades empresariales. Asimismo, en su indagación describe que los individuos durante su proceso de aprendizaje, desarrollan habilidades como la creatividad, que es tan importante como las habilidades duras debido a las especificidades de las actividades profesionales, estas necesitan usar el pensamiento creativo para inventar nuevas tecnologías y procedimientos para la sociedad haciendo avances para mejorar la calidad de vida de las personas. Por tanto, deben estar presentes desde la formación educativa, habilidades de comunicación, habilidades de gestión y habilidades profesionales. Asimismo, Succi y Canovi (2020) describen en sus hallazgos que las habilidades blandas representan una contribución a los servicios prestados a terceros, en cuanto a estar comprometido con el trabajo, ser profesionalmente ético, ser tolerante al estrés, desarrollar la creatividad, innovación y el aprendizaje, equilibrio de vida, conciencia de sí mismo, gestión de conflictos y habilidades de negociación, habilidades de red de contacto, adaptabilidad a la cultura, capacidad para liderar y trabajar en equipo, adaptabilidad al cambio, análisis, mejora continua, habilidades de orientación al cliente/usuario, habilidades para la toma de decisiones, habilidades de gestión y resultados de orientación.

La hipótesis específica 1: Existe relación entre las habilidades cognitivas y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022; acoplándose a un 41% (0,407) emanando un vínculo positivo moderado con un importe bilateral significativo de 0,000 entre las habilidades cognitivas y la calidad del servicio con una correlatividad positivamente moderada. En concordancia con estos resultados, Siddiky (2019) afirmó que las habilidades cognitivas, involucran el conocimiento y las habilidades de pensamiento para prestar un buen servicio a

los clientes. Al igual que Rojas (2010), describe que las habilidades cognitivas estimulan la producción de ideas y combaten el egocentrismo y la estrechez de conciencia, que promueven la calidad en los servicios brindados por los individuos a terceros. De igual forma, Guerra (2019) describe que las habilidades cognitivas permiten a los trabajadores de una entidad desarrollar sus conocimientos y capacidad de almacenamiento de información con el propósito de que el resultado de una actividad sea efectivo en el producto o servicio que comercializa una entidad.

Por otro lado, según la teoría de Da Silva (2021) las habilidades cognitivas representan una manera adecuada para controlar los conflictos laborales incrementando la productividad de los trabajadores con una óptima asistencia a los servicios brindados a los clientes. Además, su aproximación de teoría y práctica pudo interpretar las habilidades cognitivas desde dos puntos de vista estructurales fijando una conexión entre la formación integral y el desarrollo humano, donde el fortalecimiento de las mismas está dentro de la etapa universitaria, a fin de que sea capaces de brindar servicios profesionales de calidad en estos entornos cada vez más desafiantes.

La hipótesis específica 2: Existe relación entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022, halló un 42% (0,415) emanando un vínculo positivo moderado con un importe bilateral significativo de 0,000 entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio con una correlatividad positivamente moderada. Seguidamente, se difiere con Huallpa (2021) puesto que describe que existe una relación parcial de las habilidades interpersonales con el compromiso organizacional en las entidades. No obstante, en cuanto a AlHouli y Al-Khayatt (2020), describen que estas habilidades interpersonales se relacionan con la comunicación, negociación, asertividad, cooperación y empatía en los servicios que se brindan a terceros. En tal sentido, se confirma con la teoría de Van-Der y Gómez (2013) quienes describen que estas actividades fomentan las percepciones de los clientes en torno a un buen servicio prestado por colaboradores de una entidad.

En contraste con la teoría de Corrales, Quijano y Góngora (2017) quienes describen que las habilidades interpersonales fomentaran en la calidad del servicio al incorporar en los individuos el respeto, la puntualidad y el compromiso a una atención pertinente con los clientes, sintiéndose a gusto con la actividad de

servucción prestada. Asimismo, este tipo de habilidades son para toda la vida, dado que representan como pueden direccionarse hacia el éxito a través de destrezas cognitivas y sociales para fortalecer su desarrollo humano. Además, de tener mayor empatía y tener una óptima comunicación con los usuarios a los que le brindan servicios, con un poder de comunicación fundamentado en el respeto hacia los demás y a escuchar sus requerimientos para dar respuesta oportuna ante las exigencias que demanden a fin de elevar la calidad del servicio.

Asimismo, la teoría de Ávila (2008) describe que las habilidades interpersonales se interrelacionan con la calidad del servicio al establecer que son un modo de conexión con los clientes a fin de cumplir con sus requerimientos en el momento de prestar una actividad de servicio. Por otro lado, la teoría de Prieto (2011) describe que las habilidades interpersonales en los trabajadores de una institución se encuentran reflejadas en la empatía, el asertividad y la comunicación, las cuales representan una forma de disminuir los errores, distorsiones y deficiencias al instante de realizar una tarea de servucción con los usuarios. De igual forma, los hallazgos de Hirsch (2017) describen que las habilidades interpersonales que, aunque los estudiantes adquirieron experiencias y destrezas valiosas en las clases, a menudo no presentaron estas habilidades con éxito en las entrevistas de trabajo simuladas. Además, los profesionales de recursos humanos creían, por el contrario, que las experiencias interpersonales no laborales sí contaban, pero que los estudiantes necesitaban ser educados para desarrollar esa comprensión para brindar un servicio de calidad a terceros en un futuro. Por otro lado, los hallazgos de Rubinacci et al. (2017) describen que los datos indican los estudiantes y los maestros confiaban en la efectividad de la educación superior para promover habilidades interpersonales, donde era una buena oportunidad para estimular la colaboración, el trabajo en grupo y mejorar las habilidades comunicativas de los alumnos. Los comentarios de los profesores confirmaron que estimuló el interés de los estudiantes de optimar sus habilidades en el trabajo en grupo, la mediación y negociación, la definición y resolución de problemas. Además, los estudiantes evaluaron muy positivamente la educación superior, tanto en habilidades duras como blandas, permitiéndoles, además, comenzar a adquirir muy precozmente los conocimientos que se transforman en habilidades interpersonales, lo cual es crucial para su futuro en la carrera laboral que brindarían con mayor calidad del servicio.

Por último, la hipótesis específica 3: Existe relación entre las habilidades emocionales y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima, 2022, evidenciándose una correlatividad positiva moderada entre ambas con un 47% (0,466) y su valor de significancia de 0,000. En discusión, con Rodríguez, Rodríguez y Fuerte (2021) describen que las habilidades emocionales se asocian con los desempeños de los empleados, toda vez que los servicios sean brindando con mayor eficiencia en torno a los requerimientos de los usuarios. Por otro lado, coincide con la teoría de Southam-Gerow & Kendall (2002) quienes señalan estas habilidades emocionales representan una revolución emocional que pueden afectar drásticamente la calidad de los servicios que prestan los colaboradores a una entidad. De igual modo, la teoría de Ortiz et al. (2019) implican que estas habilidades de no controlarse adecuadamente podrían generar deficiencias en calidad de los servicios prestados a terceros, puesto que conllevaría a un incremento del estrés y a no gestionar adecuadamente las emociones de los colaboradores.

Por otro lado, de acuerdo a la teoría de García et al. (2018) en relación con las habilidades emocionales en los trabajadores para una mejor calidad del servicio establecen que deben manejar la tolerancia al estrés laboral, a fin de sobrellevar acontecimientos desfavorables, circunstancias con estrés y emociones para no caer en el decaimiento y además, del control impulsivo para contener tentaciones de actuar indebidamente ante los reclamos de los clientes por los servicios prestados. Asimismo, con la teoría de Solórzano y Aceves (2013) describe que la calidad de servicio se puede aplicar correctamente al incorporar habilidades como formalidad, iniciativa, autodominio, disposición de servicio, don de gentes y colaboración de los trabajadores para cumplir adecuadamente con las expectativas de los usuarios.

De igual forma, Chaibate et al. (2019) identifican que las habilidades emocionales son altamente requeridas, para fomentar la comunicación, la organización y la iniciativa. También identificaron que las habilidades blandas requieren tener capacidades de mantenerse al día con la tecnología emergente. Los resultados muestran que los programas de aprendizaje se aproximan más a las demandas del mercado laboral al contener la mayoría de las habilidades blandas que necesitan los empleadores para garantizar una óptima calidad del servicio en sus actividades. Por otro lado, de acuerdo a la teoría de Neyra y

Pacheco (2021) difiere en cuanto a la calidad del servicio, puesto que para que sea óptima debe ser brindada con prontitud y con buenas disposiciones de ánimos de los colaboradores de una entidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. El objetivo general fue establecer la relación entre las habilidades blandas que poseen los trabajadores y la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022. Donde se halló una correlación del 41% (0.414) en el Rho de Spearman, lo que indicó una agrupación positiva moderada y que es representativa a nivel estadístico. Se concluyó que las habilidades blandas miden las dimensiones: habilidades interpersonales, habilidades cognitivas y habilidades emocionales a la población encuestada. De ese modo, incurre sustancialmente en la calidad del servicio prevaleciendo los componentes y principios que lo integran.
2. El objetivo específico uno se efectuó con la determinación de la relación entre las habilidades cognitivas y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022. Así, demostró que el 92% de los colaboradores afirman haber desarrollado sus habilidades cognitivas, en relación a: la toma de decisiones, la solución de problemas, autoevaluación dentro de la organización, y pensamiento crítico. En tanto, el Rho del 41% (0,407), resaltando un vínculo positivo, moderado y representativo estadísticamente. Concluyéndose que las habilidades cognitivas promueven parcialmente elementos favorables para la confiabilidad, accesibilidad, seguridad y respuestas a los servicios brindando por la institución de modos que la calidad del servicio es moderada.
3. El objetivo específico dos se instauró la relación entre habilidades interpersonales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022; los resultados fueron el sentir de 88% colaboradores, quienes concuerdan haber desarrollado sus habilidades interpersonales, en torno a: la comunicación asertiva, la negociación, la confianza, la cooperación y la empatía dentro de la entidad y el Rho del 42% (0,415). Resaltando un vínculo positivo, moderado y representativo estadísticamente y concluyendo que las Habilidades interpersonales son moderadamente aceptables en la calidad del servicio, parcialmente en aspectos como enfoque al cliente y los procesos, liderazgo y participación del personal.

4. En cuanto al objetivo específico tres, se evaluó la relación entre las habilidades emocionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022; observando en los resultados que el 88% de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022 considerando haber desarrollado sus Habilidades emocionales, basado en el manejo de situaciones de estrés y de sentimientos intensos en la institución. Así, el Rho de 47% (0,466), reportó un vínculo positivo, moderado y representativo estadísticamente. Concluyéndose así que prevalece una relación de las habilidades emocionales y la calidad del servicio, donde parcialmente se incentiva a la mejora continua, la toma de decisiones y la gestión de relaciones con los usuarios motivándolos a seguir en la institución.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En correspondencia con los hallazgos encontrados se sugiere:

1. Se recomienda a la entidad del Ministerio Público de la sede Lima en sus diversas instancias a incentivar a los funcionarios públicos, incorporar programas para el fortalecimiento de habilidades blandas en sus trabajadores, así mismo continuar un mayor control de calidad en los diversos servicios que presta la institución a los usuarios.
2. Se sugiere a las autoridades Ministerio Público de la sede Lima a gestionar alianzas trascendentales para la capacitación de las habilidades blandas con las instituciones encargadas para fomentar en el personal el progreso personal y laboral de su personal, así como también en la calidad del servicio, representando así un punto de mejora en las actividades que brinda esta institución a la comunidad, incrementando así el bienestar social.
3. Se sugiere al personal que labora en el Ministerio Público de la sede Lima a atizar sus conocimientos sobre la calidad del servicio de manera continua realizando una buena y correcta práctica de las normas institucionales así mismo haciendo uso permanente de las habilidades blandas en los roles que desempeñan, para obtener mejoras en su atención y servicio en beneficio de la institución donde laboran y por consecuente también para su satisfacción y desarrollo personal.
4. Instaurar políticas de calidad del servicio que promuevan al personal a motivarse alcanzar el desempeño de metas y los objetivos trazados en cada periodo anual en los lapsos establecidos, fomentando el conocimiento a nivel institucional por parte de los trabajadores pertinentes con el propósito de llegar a estándares óptimos de calidad del servicio, que sean eficientes en cuanto a sus labores asignadas.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Habilidades blandas y calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio Público Sede Lima-2022"

", cuyo autor es SEVILLANO FERNANDEZ KARLA KATHERINE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

LIMA, 31 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL <b>DNI:</b> 40081695 <b>ORCID</b> 0000-0003-2521-530X	Firmado digitalmente por: OCASAZOLA el 05-09- 2022 10:34:16

Código documento Trilce: TRI - 0425493