



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Habilidades blandas y calidad del servicio para la sociedad en una Corte
de Justicia del Perú, 2023

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

AUTORA:

Añazco Tavera, Linda Stefany (orcid.org/0000-0002-0160-9999)

ASESORES:

Dr. Alarcon Llontop, Luis Rolando (orcid.org/0000-0001-9912-1299)

Dr. Cherre Anton, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-6565-5348)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía y cultura de paz

**PIURA – PERÚ
2023**

DEDICATORIA

A Dios, por guiar siempre mis pasos y permitirme concluir esta maestría, a mis padres por brindarme su apoyo incondicional quienes fueron el motor primordial para la realización de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida, la salud y permitir finalizar mis objetivos, al asesor Dr. Lontop Alarcón, Luis Rolando por compartir sus conocimientos y por facilitarme la información requerida para desarrollar esta investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO,CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SOCIEDAD EN UNA CORTE DE JUSTICIA DEL PERÚ, 2023", cuyo autor es AÑAZCO TAVARA LINDA STEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO,CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO DNI: 17543440 ORCID: 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 09-08-2023 10:31:34
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO,CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO DNI: 40991682 ORCID: 0000-0001-6565-5348	Firmado electrónicamente por: CHANTONCA el 05-08-2023 22:18:03

Código documento Trilce: TRI - 0636536

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, AÑAZCO TAVARA LINDA STEFANY identificado con N° de Documento N° 47608625 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SOCIEDAD EN UNA CORTE DE JUSTICIA DEL PERÚ, 2023".

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

Fundamentación en caso de NO autorización:

PIURA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
LINDA STEFANY AÑAZCO TAVARA DNI: 47608625 ORCID: 0000-0002-0160-9999	Firmado electrónicamente por: LANAZCO el 02-08- 2023 19:30:36

Código documento Trilce: TRI - 0636537



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.1.1. Tipo de investigación	11
3.1.2 Diseño	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población y muestreo	13
3.3.1. Población.....	13
3.3.2. Muestreo.....	14
3.3.3. Unidad de análisis.....	14
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de empleados de la Corte Superior de Justicia de Piura módulo penal.....	13
Tabla 2 Nivel de habilidades blandas.....	17
Tabla 3 Nivel de calidad de servicio	18
Tabla 4 Correlación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio.....	19
Tabla 5 Correlación entre el liderazgo y la calidad de servicio.....	20
Tabla 6 Correlación entre la negociación y la calidad de servicio.....	21
Tabla 7 Correlación entre la empatía y la calidad de servicio.....	22
Tabla 8 Correlación entre las aptitudes personales y la calidad de servicio.....	23

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo establecer la relación que existe entre habilidades blandas y la calidad de servicio para la sociedad en una corte superior de Justicia del Perú, 2023.

El presente informe está orientado dentro del enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, de nivel correlacional; se tuvo como elementos a 50 servidores Judiciales del módulo penal, en un estudio que fue censal, teniendo en cuenta el muestreo no probabilístico a criterio del investigador, se utilizó el cuestionario como instrumento de recojo de datos, los mismos que fueron procesados a través de la estadística descriptiva, finalmente de acuerdo a los resultados de las variables habilidades blandas y calidad de servicio presentan una correlación Rho Spearman (ρ) de 0,828 correlación positiva perfecta, el valor de significación (sig.) es 0,000, con lo que se comprueba la teoría y estudios previos al respecto, indicando de esta manera que, a mayor desarrollo de las habilidades blandas, mayor será el nivel de calidad de servicio; se concluye que si existe relación significativa entre ambas variables y se acepta la hipótesis de investigación rechazando la hipótesis nula.

Palabras clave: Habilidades blandas, calidad, servicio.

ABSTRACT

The objective of the study is to establish the relationship between soft skills and the quality of service for society in a superior court of Justice of Peru, 2023.

This report is oriented within the quantitative approach, basic type, non-experimental design, correlational level; 50 judicial servants of the criminal module were taken as elements, in a study that was census, taking into account non-probabilistic sampling, at the investigator's discretion, the questionnaire was used as a data collection instrument, which were processed through descriptive statistics, finally according to the results of the variables soft skills and quality of service present a Rho Spearman (ρ) correlation of 0.828 perfect positive correlation, the value of significance (sig.) is 0.000, with which the theory and previous studies in this regard are verified, thus indicating that the greater the development of soft skills, the higher the level of service quality; It is concluded that there is a significant relationship between both variables and the research hypothesis is accepted, rejecting the null hypothesis.

Keywords: Soft skills, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones en tiempos de post pandemia deben ajustarse al constante cambio que requieren profesionales con competencias científicas y técnicas para adaptarse al ámbito laboral. García (2021) en América Latina, Los sistemas judiciales se encuentran en ocasiones sobrecargados, esto deduce la implementación de aspectos relacionados con distintas habilidades interpersonales, especialmente durante la interacción del el personal y los individuos.

En el caso de Ecuador en una publicación de García (2019) indica que un 40% del personal del aparato de Justicia no tienen destrezas, manejo de conflictos, formulación de preguntas, escucha activa, etc, asimismo, no participan de capacitaciones o tampoco las finalizan sobre habilidades sociales. En el caso del Juzgado de Apurímac, se enfrenta a una problemática relacionada con la ausencia de desarrollo adecuado de habilidades interpersonales en su personal. Como resultado ofrecen un alto nivel de servicio a los usuarios que solicitan ser atendidos con sus requisitos no es la adecuada, especialmente en aquellos que provienen de zonas remotas. (Molina, 2021).

Después de la pandemia, actualmente en el Juzgado de Piura está experimentando una notable sobrecarga o saturación, dado que se evidencia mucho retraso en los trámites, demora en resolver los procesos, proveer escritos, se frustran audiencias, no se diligencian de manera correcta y oportuna las cédulas de notificación, no se consignan los datos, deficiencia la central de notificaciones, no tienen amabilidad en atención al público, en definitiva, las partes procesales carecen de habilidades para comprender las complejas situaciones, esto ocasiona desconfianza en el servicio ofrecido por la CSJ de Piura.

Cerezo (2019) habla sobre las limitaciones en la observación a los usuarios en la unidad judicial multicompetente de Vinces, Ecuador. Específicamente, se menciona que un gran número a diario, mujeres que son madres de familia en la sociedad de

Vinceña, se presentan en los tribunales a fin de dar seguimiento a sus documentos legales y participar en las sesiones judiciales.

programadas. Sin embargo, los servidores judiciales no cumplen adecuadamente sus funciones, desviando la atención necesaria para brindar un servicio justo, eficiente y con buen trato a los ciudadanos que acuden en busca de Justicia. Según los usuarios, la Corte Superior de Ucayali presenta varias deficiencias, dado que dentro de ellas se destaca la falta de instalaciones adecuadas, los equipos no permiten agilizar los expedientes, el personal carece de capacitación, y no proporcionan material de comunicación actualizado. Además, los empleados cometen errores en los expedientes, el servicio no se cumple en el tiempo prometido, y no muestran interés en resolver los conflictos del público. Esta problemática ha ido aumentando luego de la pandemia, afectando directamente a los usuarios.

En el escenario actual los servidores del juzgado de Piura del módulo penal no brindan buena calidad de atención, el público muestra insatisfacción con el servicio debido a que la oficina judicial está sobrecargada de gran cantidad de expedientes antiguos, lo que ocasiona retrasos en la conclusión de los diversos procedimientos. Esta situación ha generado desconfianza de los ciudadanos, por ende, es esencial liberar espacio a través de mejoras de métodos presupuestales y de recursos humanos. Lo mencionado es indispensable para facilitar una interpretación auténtica y confiable. A dicha problemática descrita se añade la falta de empatía, habilidades de comunicación, control que son necesarios para la correcta construcción de un servicio de alta calidad, que también se debe considerar el progreso de sus propias actividades en este campo. Ante esta situación se aborda el problema. ¿Cuál es la relación entre habilidades blandas y calidad del servicio de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023?

Son justificaciones de esta investigación: Conveniencia: Porque favorecerá al personal del módulo penal del Juzgado de Piura, ya que trata situaciones que fomentan el aprendizaje y trata de conocer la correlación existente entre calidad y habilidades. Relevancia social: Esta indagación tiene como finalidad implementar estrategias para mejorar y fortalecer habilidades a fin de beneficiar en el buen trato hacia el usuario por

parte de los servidores Judiciales, a fin de proporcionar un buen servicio óptimo hacia el público en general. Implicancias prácticas: Del éxito de la obtención de los resultados se pospondrá estrategias a fin de mejorar las habilidades interpersonales de empleados del juzgado de Piura. Valor teórico: El estudio cobra importancia teórica toda vez que se trata de las teorías sustentadas por diversos autores, las cuales contrastan con la realidad, igualmente los resultados alcanzados en este se compararon con los estudios previos que existían. Utilidad metodológica: El estudio brinda la oportunidad de abordar la construcción e implementación de instrumentos, adicionalmente, este será de provecho como referencia previa para futuras investigaciones que sean similares.

El principal objetivo del estudio: Establecer la relación que existe entre habilidades blandas y la calidad de servicio para la sociedad en una corte superior de Justicia del Perú, 2023. Por otro lado, como objetivos específicos: -Identificar cual es el nivel de habilidades blandas calidad de servicio- Determinar la relación entre la dimensión liderazgo y la calidad del servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023. -Determinar la relación entre la dimensión negociación y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.-Determinar la relación entre la dimensión empatía y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.- Determinar la dimensión aptitudes personales y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

Finalmente, la hipótesis es: -Hi. Existe relación significativa entre habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.- Ho: No existe relación significativa entre habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de Corte Superior de Justicia del Perú, 2013.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto al escenario internacional, Lemos (2021) investigó habilidades sociales en el liderazgo de equipos de proyecto en la industria de la construcción en Medellín: Factores diferenciales según las Percepciones de habilidades y sus integrantes b) Encontrar diferencias en habilidades blandas entre el equipo de proyecto Dream Team líderes y directores de proyectos. Insuficiencia del equipo c) Identificación de las diferencias de habilidades interpersonales entre los líderes de equipos de ensueño y los líderes de equipos de proyectos de bajo rendimiento de los equipos de proyecto, su investigación es un enfoque cualitativo explicativo horizontal de casos múltiples. Las unidades y muestra fueron 12 gerentes, las técnicas fueron un test de prueba, sus dimensiones fueron liderar, tomar decisiones, comunicaciones, manejo de conflictos, motivación y desarrollo personal, los resultados obtenidos permitieron reconocer que sus jefes poseen habilidades de calificación alta. Se concluyó que para el análisis de cada una de las variables tiene un pequeño efecto dentro de los estilos de liderazgo usados por integrantes de los equipos propuestos, y que los estilos en sí mismos no permiten identificar diferentes factores.

En los estudios a nivel nacional se consideró a Vallejos (2019) llevó a cabo un estudio mediante una encuesta sobre diversas habilidades no cognitivas y su influencia en el desempeño del equipo de posventa en Chiclayo. El objetivo fue evaluar el resultado del desempeño con habilidades del personal de posventa en dicha ciudad. Su trabajo es transversal, cuantitativo e interpretativo. Sus unidades fueron 39 servidores cumpliendo su jornada completa en la empresa, especialmente en la zona de posventa. El mecanismo utilizado es un formulario realizado mediante el método de la encuesta. Las extensiones estudiadas fueron autorregulación de habilidades blandas, autoconciencia, motivación, empatía y habilidades sociales. Las magnitudes del desempeño laboral son la orientación a resultados, la calidad, las interacciones entre personas, la elección de opciones y el trabajo conjunto son aspectos significativos a tener en cuenta en el entorno profesional. Se ha constatado que las diferentes dimensiones de las habilidades no cognitivas tienen una influencia en el rendimiento

en el trabajo, aunque los empleados percibieron de manera más débil esta influencia en una de las dimensiones. En síntesis, se halló una correlación positiva entre las competencias sociales y el desempeño laboral, mientras que en las restantes áreas no se mostró esta relación con el rendimiento en el trabajo.

Pumacayo (2018) llevó a cabo un estudio que investiga el impacto de las capacidades de influencia en el entorno de trabajo de la I.E Politécnico Rafael Loayza Guevara. Los propósitos de esta investigación son los siguientes: a) Exponer la situación laboral en la Institución Educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara. b) Valorar las competencias no cognitivas de los docentes del Instituto Tecnológico Rafael Loayza Guevara. Se empleó una metodología de investigación no experimental, de enfoque fundamental. La población considerada en este estudio está constituida por 65 maestros, quienes forman la muestra para el análisis. Las técnicas utilizadas son encuestas realizadas con sus respectivos instrumentos. Las extensiones de investigación de habilidades blandas son la autoestima, resolver conflictos, la organización y las habilidades de comunicación. Las dimensiones de investigación del clima organizacional son el trabajo en equipo, el dominio, la orientación a resultados y la retroalimentación. Hay 16 y 14 indicadores. Los hallazgos obtenidos revelan que aún existe una conexión equilibrada entre las competencias sociales y el ambiente laboral en el IE Politécnico Rafael Loayza Guevara. La habilidad social muestra relación intermedia del 41%, mientras que el clima organizacional es evaluado como insatisfactorio de 28%. Se determinó que ambos factores están relacionados de manera directa, puesto que la relación es de 0,586.

Zamalloa (2019) Se realizó un estudio de investigación sobre las habilidades y el rendimiento en Cusco, con el propósito de cumplir dos objetivos principales: a) Describir el nivel de habilidad gerencial de los ejecutivos. b) Establecer la correlación entre la habilidad gerencial y el rendimiento profesional. El enfoque del estudio llevado a cabo fue de diseño no experimental, más concretamente de tipo relacional. El grupo de estudio estuvo conformado por un total de 58 empleados, quienes fueron escogidos para integrar la muestra a analizar. Se emplearon encuestas y cuestionarios como

herramientas técnicas para obtener datos. La faceta de la investigación son las habilidades directivas: personales. Relaciones, grupos. Dimensiones del desempeño laboral: productividad del trabajo, eficacia y eficiencia del trabajo. Los resultados obtenidos definitivamente tienen relación media, las de liderazgo son buenas en un 46,6%, el desempeño laboral es igualmente bueno en un 70,7%, existiendo correlación media, por lo que las habilidades personales son buenas en un 32,8%, dado eso hay una minuciosa correlación baja, las habilidades comunicativas son normales, en un 70,7%, un 34,5%, buen desempeño laboral, por lo que las habilidades fueron un 46,6 % mejores y mi rendimiento laboral fue un 70,7 % mejor, lo que significa que tengo mejores habilidades de gestión y un mejor rendimiento laboral.

González (2017) llevó a cabo un gran estudio cuyo objetivo principal era diagnosticar el grado de excelencia de buena atención al público madera arbolito S.A.C., una compañía comercializadora y vendedora de madera ubicada en Chiclayo. El estudio se centró en la categoría de compensación y servicio al cliente. 2) Determinar la compañía comercializadora y vendedora de madera Arbolito S.A.C. es decir el nivel de satisfacción del comprador. (p. 27), su investigación fue descriptiva-relacional, su diseño fue no experimental-transversal, y su enfoque fue inductivo-deductivo. Como técnica, las encuestas y cuestionarios están diseñados en escala tipo Likert. La población y muestra son 98 clientes y las dimensiones del estudio son calidad de servicio, tangibilidad, confiabilidad, seguridad, empatía. Las dimensiones primarias se refieren al rendimiento percibido y a las anticipaciones. Un total de 18 y 8 indicadores. Los resultados del análisis revelaron que la calificación media del diagnóstico de calidad de servicio fue de 3.04, mientras que el puntaje promedio de satisfacción del cliente se situó en 3.15. Estos resultados señalan que la compañía está utilizando insuficientemente una de estas dos variables. Además, en el transcurso de una investigación de correlación, se identificó una fuerte y significativa relación entre la excelencia en el servicio y la conformidad del cliente, con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.859, a un nivel de significación de 0.05.

Las habilidades blandas tienen un origen antiguo; aparecieron como la ramificación de las habilidades sociales. Salter (1949) inicialmente la determinó personalidad excitatoria y años después Wolpe (1958) lo reemplazó por comportamiento asertivo. Se puede confirmar que luego se denominaron habilidades sociales de forma libre y años después comenzaron a desarrollarse y estudiarse como una serie de habilidades ventajosas para las conexiones inter e intrapersonales. Goleman (1998) precisa que las habilidades sociales son más importantes que las relacionadas con los coeficientes y experiencias intelectuales. Actualmente las empresas buscan en las personas que aspiran e integran sus líneas las competencias correspondientes al cargo y a las diferentes funciones tomando en cuenta el desarrollo de competencias propias de la tarea y propias de la persona, entendiendo que la inercia que se genere en los integrantes de la empresa va a depender los resultados por lo tanto se requiere de ambos tipos de habilidades (Talento Humano, 2022).

La evolución de la calidad se creó como resultado de varios eventos. El enfoque fue diferente dependiendo del periodo y por ello primero se consideró a la calidad como inspección, luego fue considerado como control de calidad y de repente fue llamada como calidad total. Según Rogers (1999) indica debido al mercado competitivo en el que nos encontramos hoy, se estableció la calidad de servicio, donde el cliente es lo principal (Fernández & Huanacuni, 2019). La apreciación del nivel de atención en la actualidad está vinculada a la evaluación que se realiza al comparar el servicio esperado con el resultado obtenido. Las instituciones siempre intentan completar la tarea establecida, y para ello el servicio debe ser oportuno, adecuado y tratar de mostrar la satisfacción del cliente (Duque & Yanet, 2014).

Goleman (1998), en su teoría de la inteligencia emocional, indica que, las competencias sociales o inteligencia emocional, según su categorización, pueden dividirse en dos grupos: a. Habilidades intrapersonales, que se refieren a las habilidades relacionadas con uno mismo; y Habilidades interpersonales, que se vinculan con la interacción con otras personas en el ámbito público. Las habilidades no cognitivas incluyen la personalidad, la evaluación y la seguridad en sí mismo,

asimismo se incluye el motivo del rendimiento. Según Bender (2002) indica que las habilidades sociales, se especifica la empatía, la guía de servicio, impartir con el público, el beneficio de la variedad, la moralidad política, así como el diálogo, el liderazgo, la catálisis de los cambios, resolver conflictos. Clásicamente los teóricos Yeager & Duckworth (2016) muestran que las habilidades sociales difieren de las habilidades cognitivas ya definidas y son clasificadas muy útiles para el público en general. En ocasiones, permanecen invariables en el tiempo cuando carecen de influencias externas, no obstante, evidencian ser receptivos al cambio y al progreso; se les concede la posibilidad de expresarse de manera diversa dependiendo del contexto.

Según Zeithaml (1988) en su teoría sobre la calidad en la literatura, se hace referencia a la evaluación o percepción del comprador acerca de la singularidad y excepcionalidad de servicios. Duckworth & Yeager (2016) Indican que la excelencia no se limita solo a lo que se ofrece, sino a que el comprador recibe y paga con entusiasmo, tal como lo expresa Drucker (1990, pág. 41). Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985), en su teoría, destacan que esta valoración está orientada a evidenciar las opiniones de los clientes, para lo cual han definido cinco dimensiones para asegurar el buen funcionamiento de un servicio y garantizar su nivel de calidad: confiabilidad, tangibilidad, responsabilidad, empatía y capacidad de respuesta.

Según Ibargüen (2022), las power skills son características o competencias que habilitan a los individuos para trabajar de forma eficiente; son fundamentales o indispensables y se vinculan con las habilidades emocionales e interpersonales que permiten a los trabajadores desenvolverse en el entorno laboral. Estas habilidades son clave para resolver conflictos, llevar a cabo una gestión eficaz y adaptarse al cambio, así como para manejar el estrés y ejercer liderazgo.

para Vasquez et al. (2020), las habilidades blandas sobresalen por favorecer una interacción más efectiva en diversas situaciones para aquellos que las poseen. Estas habilidades están relacionadas con la combinación de capacidades, rasgos de personalidad, conocimientos y principios adquiridos. Por otro lado, Velasco (2019)

habla sobre temas interpersonales, son beneficiosas para una empresa, ya que contribuyen a tener un mejor control sobre posibles falencias o problemas, además de permitir una actuación adecuada y eficiente en un ambiente laboral positivo. De esta manera, estas habilidades propicien un desempeño adecuado y productivo.

Según Molina (2014) la excelencia del servicio implica satisfacer las expectativas del cliente en lo que respecta a recibir una prestación idónea que cubra sus requerimientos. Por otra parte, según Miranda et al. (2021) la calidad de los servicios se considera eficaz cuando los resultados o efectos superan las expectativas que tenía el comprador antes de utilizar el producto o servicio.

Según Giese y Cote (2019) la calidad de servicio se refiere a lo que las organizaciones ofrecen a los clientes a través de sus empleados, con el objetivo de proporcionar un servicio satisfactorio que cumpla con las expectativas y necesidades del cliente. Una vez que se ha logrado la satisfacción del cliente, la organización debe trabajar en mejorar el servicio que ofrece. Para Redchuk (2010) es esencial planificar y organizar de manera razonable para mantener altos niveles de satisfacción tanto interna como externamente entre el público consumidor. Para lograr esto, la organización debe formar a sus trabajadores y darles importancia en el proceso, enfatizando en la empatía y el respeto hacia sus colegas y todos los miembros de la organización, ya que son la primera impresión que los clientes perciben cuando se les presenta la oferta de productos y servicios, desempeñando un papel crucial en el servicio que se les ofrece de buena calidad.

Según Aguilar (2016) existen 4 dimensiones: Liderazgo, que se refiere a la idoneidad de guiar un grupo para trabajar con eficiencia; Negociación, la capacidad de lograr el éxito y mantener reconocimiento mediante interacciones basadas en el respeto y la confianza; Empatía, la suficiencia para comprender el estado emocional de los demás y brindar apoyo; y Capacidades personales, habilidades psicofísicas que influyen en el desarrollo de actividades. Según Albuquerque (2021) el liderazgo implica guiar y orientar, generando interacciones efectivas; la negociación muestra la capacidad de alcanzar metas con respeto, confianza y reciprocidad; la empatía es ser consciente de

las emociones de otros y brindar apoyo; y las capacidades personales son aptitudes que favorecen o dificultan proyectos.

Parasuraman, et al (1985) presentaron tres dimensiones de calidad de servicio. La Tangibilidad, que se refiere a la apariencia física y aspecto de las instalaciones, incluyendo la imagen del personal al atender al cliente, y los elementos clave son los equipos y materiales utilizados. La segunda dimensión es Confiabilidad, que se relaciona con la capacidad del empleado para brindar el servicio con la precisión prometida, incluyendo aspectos como la orientación del personal y la entrega de pedidos en buenas condiciones y según lo prometido. Finalmente, la capacidad de respuesta, que implica ofrecer servicios adecuados y rápidos a fin de cubrir las necesidades del público, lo cual se logra a través de elementos como la sinceridad, evitando engaños publicitarios y proporcionando información instantánea y rápida.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Fue básica, fundamental que buscaba comprender los aspectos esenciales de los fenómenos. (CONCYTEC, 2020). Asimismo, se refiere a la identificación de cogniciones teóricas que permiten ceder a los elementos de la realidad problemática (Bonilla & López, 2016) para este estudio: Habilidades blandas y calidad de servicio.

3.1.2. Diseño de investigación: no experimental, dado que únicamente se analizaron los fenómenos en sus condiciones naturales. sin alterar ninguna situación, describiendo y analizando de estudio y la relación que pueden existir entre ellas (González, 2021). Además, es correlacional toda vez que busca el nivel de asociación entre dos (Rojas, 2015).

Se establece con la siguiente fórmula:

$$\begin{array}{ccc} & X & \\ M & r & \\ & Y & \end{array}$$

Donde:

M: Población estudiada.

X: Habilidades blandas

Y: Calidad de servicio

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: habilidades blandas (independiente cualitativa)

Definición conceptual: Habilidades son aquellas competencias relacionadas con nuestra interacción con otras personas. Estas habilidades están estrechamente conectadas con los rasgos y características personales de cada individuo, lo que afecta la manera en que una persona se integra en el ámbito laboral y, en consecuencia, tiene un efecto positivo en el desempeño y funcionamiento del equipo (Castro, 2020).

Definición operacional: La habilidad blanda viene hacer la variable 1 tiene cuatro dimensiones: liderazgo, negociación, empatía y aptitudes personales; tiene como propósito un trabajo en conjunto y sus relaciones interpersonales (Aguilar, 2016).

Indicadores: La dimensión liderazgo cuenta con tres indicadores: acertar decisiones, lograr de objetivos y practicar los valores; la dimensión negociación tiene tres indicadores: solución de problemas, actitud positiva y mediación; la dimensión empatía cuenta con tres indicadores: conciencia de emociones, tolerante, presta atención; la dimensión aptitudes personales tiene tres dimensiones: expresión facial, postura corporal y fluidez verbal.

Escala de medición: Se aplicó la escala ordinal.

Variable 2: Calidad de servicio (independiente cualitativa)

Definición conceptual: La calidad de atención al público se define como un conjunto de enfoques y medidas dirigidas a mejorar la experiencia del cliente y consolidar la conexión entre la empresa y su audiencia. El elemento fundamental para brindar esta asistencia radica en establecer vínculos sólidos y un ambiente positivo, colaborativo y amigable, que garantice que los clientes se vayan con una impresión positiva (Cardozo, 2021).

Definición operacional: La calidad de servicio viene siendo la variable 2, tiene 3 dimensiones: tangible, capacidades de respuestas y confiabilidad para el buen funcionamiento de un servicio y asegurar su nivel de calidad (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1985).

Indicadores: La dimensión tangible cuenta con 2 indicadores: apariencia personal, apariencia de instalaciones; la dimensión capacidad de respuesta tiene 2 dimensiones cortesía y profesionalismo; la dimensión confiabilidad tiene 3 dimensiones: efectividad, seguridad, responsabilidad.

Escala de medición: Se aplicó la escala ordinal

3.3. Población y muestreo

3.3.1. Población

En este estudio los elementos fueron 50 trabajadores judiciales del módulo penal de la CSJ de Piura. Un estudio realizado por Ventura (2017), Ventura precisa que la población se compone de empleados y constituye un conjunto de unidades con características específicas, de las cuales se busca obtener conocimiento a través del estudio.

Tabla 1

Población de empleados de la Corte Superior de Justicia de Piura módulo penal

Trabajadores	Hombres	Mujeres	Cantidad
Jurisdiccionales	25	15	40
Administrativo	4	6	10
Total			50

Nota (Datos obtenidos de la administración del módulo penal de la CSJP)

Criterios de inclusión: Únicamente se incluyeron a aquellos servidores que mostraron disponibilidad para responder el formulario.

Criterios de exclusión: No se tuvieron en consideración a 2 servidores judiciales, debido a que se encontraban de licencia médica.

La investigación fue tipo censal, considerando que se emplea toda la población.

3.3.2. Muestreo

El procedimiento de selección de la muestra utilizado fue no probabilístico, más precisamente, el muestreo a criterio. De acuerdo con Carrasco (2009, p. 243), este tipo de muestreo implica que el investigador escoge intencionalmente los elementos de la muestra, basándose en su propio juicio y perspectiva de la situación, teniendo en cuenta lo que sea más adecuado para los objetivos de la investigación. Por consiguiente, en este informe, se decidió incorporar a todos los empleados del módulo penal del Juzgado de Piura en la muestra.

3.3.3. Unidad de análisis

En esta investigación se tuvo en cuenta a todos los empleados del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Piura.

3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta como método, la cual también se aplicó para las variables que fueron objeto de análisis. De acuerdo con Sánchez et al. (2018), en investigaciones similares, la encuesta destaca como el método más frecuentemente empleado para obtener datos.

En este estudio, como instrumento se utilizó el cuestionario, el cual se fundamentó en las dimensiones e indicadores que definen las variables bajo estudio, esto es (4 dimensiones para habilidades blandas y 3 dimensiones para calidad de servicio). Para evaluar la V1 habilidades blandas, el cuestionario constó de 14 preguntas., las cuales se valorarán sus cuatro dimensiones: liderazgo, negociación, aptitudes personales y

empatía, la escala de medición: nunca (1), algunas veces (2), siempre (3). Para medir la segunda variable el cuestionario fue de 11 preguntas, las cuales evalúan sus tres dimensiones: tangible, capacidad de respuesta, confiabilidad, la escala de medición nunca (1), algunas veces (2), siempre (3). El instrumento que se emplea cuenta con un total de 25 ítems, que se utilizarán para medir las respectivas dimensiones, para lo cual los encuestados calificaron con una valoración en escala de Likert de 3 a 1 y se calculará la posición del sujeto en relación con la pregunta. Dicha escala tiene tres puntos de diferentes extremos.

Según Hernández et al. (2010) indicó que la validez de un instrumento usado en la toma de datos, permite tenerlos datos referidos a las variables de investigación, no se requiere de validez debido a que ambos instrumentos ya han sido utilizados en estudios nacionales. El cuestionario para medir habilidades blandas fue usado por Chaca & Contreras (2021) en trabajadores administrativos. En la investigación de Hidalgo (2018), se empleó el idéntico método de evaluación para medir la excelencia del servicio en una muestra comparable. La verificación de la fiabilidad de la encuesta se realizó a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. Para la V1, se observó una confiabilidad alta con un coeficiente de 0.80, y para la V2, se obtuvo una confiabilidad alta con un coeficiente de 0.72.

3.5. Procedimientos

Para dar inicio con la recopilación de datos, se diseñó un cuestionario particular para cada una de las variables, realizando así la concreción de dichas variables. Después de completar la elaboración de los cuestionarios, se obtuvo una alta confiabilidad de Cronbach. Una vez que los instrumentos cumplieron con estos criterios, se solicitó autorización a la institución mediante una carta de presentación para proceder con la recopilación de datos mediante la aplicación de dichos cuestionarios.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se empleó un enfoque positivista basado en el paradigma cuantitativo. La investigación siguió un diseño correlacional. La secuencia fue la siguiente: Prueba

inicial: se usó prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos son normales o anormales. Dicha prueba se utilizó debido al tamaño de la muestra o unidades de análisis, con el objetivo de determinar si las variables presentan una distribución anormal o normal. Datos generados Basándose en los resultados obtenidos para cada variable, se empleó un software de base de datos SPSS. Muestra final: se aplicaron los coeficientes Rho Spearman para variable cuantitativa continuas con la finalidad de establecer inferencias estadísticas, y se llevaron a cabo pruebas no paramétricas ya que los datos no mostraron una distribución normal. Tipo de análisis: Cuantitativo, se realizarán tipos de correlaciones simples. Representación de datos: se elaboraron cronogramas de relación por los softwares usados. Examinar e interpretar datos: Se realizó análisis utilizando estadísticas relevantes para contrastar las pruebas de hipótesis y validar los datos en relación con los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

Se cumplieron con los siguientes principios éticos establecidos en la Guía UCV (2023): Beneficencia: El estudio se centra en los servidores judiciales de Piura del área penal, asegurando la protección de su bienestar, cumpliendo con altos estándares científicos y metodológicos. No maleficencia: Se reservó los datos de los elementos resguardando y protegiendo de intereses ajenos al presente estudio. Autonomía: La investigación de Habilidades blandas y calidad del servicio ha sido elegida libremente, tras el estudio de la realidad problemática que existe en correlación con la ruta metodológica, asimismo se respetará la voluntad de la población si desean o no participar. Justicia: La investigación busca contribuir al beneficio social y al bienestar general en esta situación, basándose en los conceptos de libertad y gobernanza, aspectos en los cuales el valor de justicia adquiere su significado.

IV. RESULTADOS

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre habilidades blandas y la calidad de servicio para la sociedad en una corte superior de Justicia del Perú, 2023

Tabla 2

correlación de habilidades blandas y la calidad de servicio

		Habilidades blandas	Calidad de servicio
	Habilidades blandas	1.000	,828**
Spearman Rho	Coefficiente de		
	Sig. (bilateral)		0.00
	N	48	48

Nota: **. significativa la correlación al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: aplicación de encuestas a servidores judiciales

La tabla 2 muestra la correlación de habilidades blandas y calidad de servicio, se obtuvo un valor de sig. es de 0,000, y es menor 0,01, en consecuencia, si existe relación entre habilidades blandas y calidad de servicio, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,828, indicando una correlación alta entre ambas variables.

Objetivo específico 1

Identificar cual es el nivel de habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

Tabla 3

Nivel de la variable habilidades blandas

niveles		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	12	25,0	25,0	25,0
	Buena	36	75,0	75,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuestas aplicadas a servidores judiciales

Apreciaciones:

Según los resultados obtenidos sobre las habilidades blandas, la muestra estudiada las percibe un nivel alto de 75,0%. Esto indica que los servidores judiciales tienen la necesidad de mejorar sus competencias sociales con el objetivo de fomentar su desarrollo personal.

Tabla 4*Nivel de la variable calidad de servicio*

Niveles		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Mala	4	8,3	8,3	8,3
	Regular	11	22,9	22,9	31,3
	Buena	33	68,8	68,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuestas aplicadas a servidos judiciales

Apreciaciones:

Según los resultados respecto a la variable calidad de servicio, se observa que la muestra estudiada la percibe un nivel bueno con una puntuación de 68,8 %Sin embargo, esto indica que los servidores del Juzgado de Piura deben esforzarse por elevar la calidad de atención.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la dimensión liderazgo y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

Tabla 5

Correlación entre el liderazgo y la calidad de servicio

			Habilidades	
			Blandas	Tangible
Spearman Rho	Liderazgo	Coefficiente	1.000	,906**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	48	48

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

Nota: Encuestas aplicadas a servidores judiciales

Apreciaciones:

La Tabla 5, presenta una correlación Spearman(rho) de 0.906 entre la dimensión de liderazgo y la variable de calidad de servicio, lo que indica una fuerte correlación positiva entre ambas. asimismo, la significancia bilateral de $p= 0.000$. Al ser este valor menor a 0.01, se acepta la hipótesis de investigación y la hipótesis nula es rechazada.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dimensión negociación y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023

Tabla 6

Correlación entre la negociación y la calidad de servicio

		negociación	Confiability
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coeficiente de correlación	de 1.000 ,717**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	48 48

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

Nota: Encuestas aplicadas a servidores judiciales

Apreciaciones:

En la Tabla 6, se puede apreciar que hay una relación de Spearman (rho) de 0.717 entre la dimensión de negociación y la variable de calidad, mostrando relación positiva y moderada entre ambas variables. Además, se encontró que el valor de significancia (bilateral) fue de 0.000, es inferior a 0.01, lo que lleva a respaldar la hipótesis positiva y rechazar la hipótesis nula.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la dimensión empatía y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023

Tabla 7

Correlación entre la empatía y la calidad de servicio

		Capacidad		
		Habilidades		De
		Blandas		Respuesta
Rho de	Habilidades	Coeficiente	de 1.000	,580**
Spearman	Blandas	correlación		
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	48	48

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

Nota: Encuestas aplicadas a servidores judiciales

Apreciaciones:

La tabla 7 muestra el análisis de relación entre la dimensión de empatía y la variable de calidad de servicio, revelando una correlación de Spearman (rho) de 0.580. Esto sugiere que ambas variables mantienen una relación positiva y moderada entre sí. Además, la sig. (bilateral) es de $p = 0.001$, se encuentra por debajo del valor de 0.01. En consecuencia, se confirma la hipótesis de investigación y se descarta la hipótesis nula.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la dimensión aptitudes personales y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.

Tabla 8

Correlación de aptitudes personales y la calidad de servicio

		Habilidades Blandas		
Rho de Spearman	Habilidades Blandas	Coeficiente de correlación	de 1.000	,456**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	48	48

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

Nota: Encuestas aplicadas a servidores judiciales

Apreciaciones:

En la Tabla 8 se muestra que la dimensión de habilidades personales y la variable calidad tienen una correlación de Spearman (rho) de 0.456 señala una relación positiva y moderada entre ellas. Además, la significancia bilateral, con un valor de $p = 0.001$, comparando con el SPSS ($1\% = 0.01$), se obtuvo un valor menor a ,01. En consecuencia, se acepta la hipótesis positiva de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general es establecer la relación que existe entre habilidades blandas y la calidad de servicio para la sociedad en una corte superior de Justicia del Perú, 2023. La Tabla 2 presenta la relación de habilidades blandas con la calidad del servicio, utilizando diferentes elementos como referencia. Los resultados revelan que el valor de P obtenido fue de 0.000, lo cual es notablemente inferior al límite establecido del 1% (0.01). se rechaza la HGN (H_0) y a la aceptación de la hipótesis alternativa (H_1). Existe correlación significativa entre las habilidades interpersonales y la calidad del servicio. El coeficiente de Rho spearman es de 0.828, lo cual sugiere una relación considerablemente alta. Por lo tanto, la hipótesis del investigador es aceptada. Se compara con el estudio de Lemos (2021) investigó habilidades blandas en el liderazgo en Medellín concluyó que para el estudio de cada una de las habilidades blandas tiene un pequeño efecto dentro de los estilos de liderazgo usados por integrantes de los equipos propuestos, y que los estilos en sí mismos no permiten identificar diferentes factores. Igualmente, en la investigación llevada a cabo por Vallejos (2019) llegó a la deducción de que se establece una conexión entre las competencias socioemocionales, especialmente las habilidades sociales, y el rendimiento laboral. Sin embargo, en las demás facetas de las habilidades socioemocionales no se encontró evidencia de asociación con el desempeño en el ámbito laboral. Esto sugiere que el desarrollo de las habilidades sociales puede tener un efecto positivo en el desempeño en el trabajo, mientras que otras habilidades socioemocionales pueden no estar tan directamente vinculadas con el rendimiento laboral según los resultados del estudio. Según Ortega (2017) se sostiene que las competencias sociales representan actitudes que contribuyen a un rendimiento efectivo y relaciones interpersonales positivas dentro de una organización. La teoría de Zabalza (2004) estas habilidades evidencian que, en el ejercicio de la enseñanza, donde se demuestra la organización, la comunicación eficaz, la habilidad para utilizar nuevas tecnologías, la creación de una metodología acorde a la situación actual, la interacción efectiva con los alumnos, la orientación adecuada, la reflexión en la evaluación y la colaboración en equipo.

La tabla 3, se observa que el 75,0% de la muestra en estudio considera este nivel como bueno. Sin embargo, esto indica que los servidores de la CSJ-Piura necesitan mejorar sus habilidades sociales para favorecer su desarrollo personal. Conforme se comprueba con el estudio de Zamalloa (2019) concluyó que los resultados obtenidos definitivamente tienen relación media, las de liderazgo son buenas en un 46,6%, el ejercicio que desempeña igualmente bueno en un 70,7%, existe una relación media, por lo que las habilidades personales son buenas en un 32,8%, y existe una correlación baja, las habilidades comunicativas son normales, en un 70,7%, un 34,5%, buen desempeño laboral, por lo que las habilidades fueron un 46,6 % mejores y mi rendimiento laboral fue un 70,7 % mejor, lo que significa que tengo mejores habilidades de gestión y un mejor rendimiento laboral. Asimismo, en el estudio de acuerdo al análisis realizado por Álvarez (2019), se ha comprobado una vinculación entre las competencias sociales y el rendimiento de los docentes. Este vínculo fue establecido mediante el cálculo del coeficiente Spearman Rho, el cual reveló un coeficiente de 0,445*, con un nivel de sig. 0,002., lo que sugiere que un buen dominio de estas habilidades podría tener un impacto positivo en el desempeño del profesorado. Teóricamente Goleman (1998) afirma como habilidades emocionales y sociales, relaciones interpersonales, estrechamente vinculadas a la inteligencia emocional, que forman la base esencial para que una persona alcance tanto el éxito en lo personal y laboral por su parte Gómez (2019) indica que las habilidades de comunicación, rasgos de personalidad, cercanía con los demás, entre otros, que constituyen un individuo con la capacidad de interactuar y comunicarse de forma exitosa con los demás. En términos más simples, son características o destrezas que posibilitan a las personas trabajar o progresar de manera efectiva.

La Tabla 4, presenta el nivel de satisfacción de 68.8% de calidad de servicio A pesar de esta calificación positiva, se observa que todavía hay espacio para mejorar, ya que no se alcanza un nivel excelente o sobresaliente. Estos resultados sugieren que los servidores del Juzgado de Piura podrían beneficiarse de realizar esfuerzos adicionales a fin de fortalecer el servicio ofrecido. Aunque la calificación es buena, existen oportunidades para seguir elevando el estándar de atención al cliente y satisfacción.

Es importante considerar la opinión del público para identificar áreas específicas que necesitan mejoras y enfocar los esfuerzos en esas áreas para elevar aún más la calidad de servicio. La evaluación constante y el compromiso con la mejora continua son claves para proporcionar un servicio excepcional y cubrir las necesidades del público. Según lo encontrado por de acuerdo con Alarcón (2021) en su investigación en Chiclayo se determinó que el nivel de clasificación es regular, alcanzando un porcentaje del 60%. Por lo tanto, se sugiere la implementación de mejoras en beneficio del INABIF. En el estudio de Hidalgo (2019) estudió el servicio y la satisfacción de los clientes. Los resultados revelaron que el 53% de los participantes encuestados percibieron que la calidad era de baja categoría, mientras que un 33% la calificó como nivel medio, y solo un 14% afirmó que era alta. En cuanto a la satisfacción de los clientes, el 58% de los encuestados la evaluó como baja, mientras que un 24% manifestó estar moderadamente satisfecho, y el 18% restante expresó un alto nivel de satisfacción. Al finalizar el estudio, se encontró sig. bilateral de 0.000, se evidencia una alta relevancia estadística en los resultados obtenidos, lo que llevó a aceptar la hipótesis de investigación mencionada previamente. Según Deming (1989) la satisfacción de los clientes puede llevarse a cabo en cualquier tipo de servicio, exhibiendo una gama que va desde el descontento más extremo hasta la máxima complacencia y satisfacción. Según la investigación de Redchuk (2010) evaluación de servicio de calidad: llegó a la conclusión de que comprender la relevancia que los clientes asignan a los diversos aspectos de calidad que impactan el buen servicio en su conjunto resulta esencial para cualquier iniciativa destinada a mejorar el servicio.

En relación al segundo objetivo específico. La Tabla 5 muestra la relación entre el liderazgo, considerado como una variable que representa habilidades interpersonales, y la calidad de servicio. El valor de P obtenido es igual a 0.000 cuando, es menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula (H_0): aceptándose la hipótesis alternativa (H_1) Existe una relación entre liderazgo y calidad de servicio. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.906, indica una relación alta entre ambas variables. Esto acepta la hipótesis positiva, en consecuencia, un liderazgo efectivo influye positivamente en la calidad del servicio. Se comprueba lo encontrado Los resultados obtenidos por El

estudio realizado por el Coronel (2021) confirmó que existe una conexión moderada entre el liderazgo corporativo y la productividad de los empleados en la compañía Grupo e Inversiones Yucra SAC durante el año 2020. Esta relación se evaluó mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, fue de .562**. En resumen, los resultados de la muestra revelan una correlación significativa y moderada entre el liderazgo empresarial y la producción de una empresa, el objeto de estudio sugiere que un liderazgo efectivo puede tener un buen rendimiento de los trabajadores. Asimismo, Pumacayo (2018) realizó un estudio en Chiclayo halló relación variable habilidades blandas y clima organizacional en niveles moderados. Michelson (2016) destaca que se trata de una serie de capacidades que una persona posee para dar inicio a un rendimiento efectivo y fortalecer las conexiones con sus colegas, el trabajo en conjunto, la comunicación y un liderazgo adecuado. Ojeda (2017) indica que el liderazgo representa la forma en la que los líderes orientan a sus colaboradores. Esta marca distintiva que transmiten al dirigir, el enfoque o procedimiento mediante el cual el jefe ejerce su autoridad, y de igual manera, cómo se reflejan las interacciones entre jefes y subordinados, pueden manifestarse a través de diversas modalidades de estilos.

El objetivo específico número tres consiste en determinar la relación entre la dimensión de negociación y la calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia del Perú en 2023. En la tabla 6 se evidencia el cálculo de las relaciones entre la dimensión de negociación y la variable de calidad de servicio. El valor de "p" (o significancia) obtenido fue de 0.000, el valor obtenido menor a 0.01, se descarta la hipótesis específica nula número dos: no hay relaciones significativas entre negociación y calidad de servicio. Por ende, se acepta la hipótesis alternativa número dos en el sentido positivo: Existen consecuencias significativas entre negociación y calidad de servicio. El coeficiente obtenido fue de 0.717, lo cual indica una alta relación. En consecuencia, se confirma la hipótesis planteada por el investigador, que sugiere que hay una correlación de negociación de las habilidades blandas y la variable calidad de servicio. En resumen, los resultados del análisis evidencian una relación significativa y positiva entre la habilidad de negociación como habilidad blanda y la calidad de

servicio, sugiriendo que un mayor dominio en la negociación está asociado con un nivel superior de calidad en el servicio. Se comprueba lo encontrado por Fuentes et al (2021), en su estudio realizado en Chile, también encontró una conexión entre estas dos variables a niveles moderados. En relación con esto, para Zartman (1989) la negociación es un procedimiento en el que se combinan diferentes puntos de vista. La teoría de negociación de Machine (2011), abarca diversas áreas de investigación, como la comparación de elecciones, de las decisiones, la teoría de juegos y el resumen de negociación. Por su parte Ceupe (2020) refiere que la negociación implica el estudio de las conexiones entre la negociación colaborativa y la competencia. A su vez, estas diferencian los patrones de conducta o enfoques que los negociadores exhiben habitualmente, dependiendo de sus rasgos personales y del contexto de interacción presente

El cuarto objetivo específico es determinar la relación entre la dimensión empatía y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023. La Tabla 7 presenta el cálculo de la relación entre empatía y la variable calidad de servicio. El resultado obtenido para el nivel de significancia (P o nivel de sig.) fue de 0,000, el valor es menor 0.01 rechazando la hipótesis específica 3 nula. Se acepta, en cambio, LHE3 positiva, lo que sugiere una relación positiva entre empatía y calidad de servicio. En resumen, los resultados del análisis apuntan a que la empatía está correlacionada positivamente con la calidad del servicio, respaldando la idea de que un mayor nivel de empatía se asocia con brindar buen servicio. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,580, indicando una relación moderada. Por lo tanto, la hipótesis alternativa del investigador es aceptada. Se comprueba por lo encontrado con el estudio realizado por García y Morales (2019) en Bogotá encontró una coincidencia entre la misma dimensión y la variable, pero a niveles moderados. A partir de su demostración, llegó a la conclusión de que la comprensión emocional es un componente esencial para la satisfacción del cliente, lo que garantiza un alto nivel de atención al usuario. En resumen, los resultados sugieren que tener una comprensión emocional adecuada es importante para lograr la satisfacción del cliente y brindar una atención de calidad. En el estudio de Cruzado (2017) afirmó que existe relación de

intensidad moderada entre la funcionalidad familiar y la empatía. De acuerdo con Goleman (2015) sostiene que la empatía se manifiesta mediante la manera en que nos comunicamos con la mirada, enfatizamos en el tono de voz y exhibimos un lenguaje no verbal que resulte favorable, generando así confianza al llevar a cabo actividades conjuntas. Según Moya (2017) una amplitud esencial se refiere a una cualidad fundamental que resulta esencial para desenvolverse de forma apropiada en la sociedad. Al ser más receptivo a las necesidades y deseos de aquellos con quienes se trabaja, se favorece la creación de conexiones más significativas y se promueve un entorno más armonioso y mejora para todos los involucrados. Según June (2019) la empatía es la habilidad de comprender a otra persona en lo que piensa y necesita, demostrar una conexión genuina con sus sentimientos como si son propios, a pesar de que pueden ser diferentes a los propios pensamientos o emociones en una situación similar. Esto implica trascender el enfoque en uno mismo y abrirse a los demás. Ser empático no solo nos permite sentir el sufrimiento de los demás, sino también compartir su felicidad y participar en su alegría. Es el deseo de consolar y ayudar a aquellos que nos rodean.

En la tabla número 8 se muestra la correlación entre aptitudes personales, que se calidad de servicio. El valor de significancia (valor p) obtenido fue de 0.001, y se comparó con el nivel de significancia establecido en SPSS (1% = 0.01). Dado que es menor a 0.01 en esta comparación, se rechaza la HE4N 4, Ho4: No hay relaciones entre habilidades personales y calidad de servicio. En cambio, aceptando Hi4: Existe una relación entre aptitudes personales y calidad de servicio. El coeficiente de correlación fue de 0.456, indicando relación positiva. Por lo tanto, se confirma la hipótesis positiva del investigador. En conclusión, los resultados del análisis respaldan la relación significativa y positiva entre ambas Se comprueba lo encontrado por Curi (2020), demostró una conexión positiva alta con una relación de Rho de Spearman de 0.689. Además, se establece que están significativamente relacionadas con la dimensión de inclusión, control y afecto de la segunda variable en los docentes de la institución. Esto se debe a que los coeficientes de reacción fueron de 0.566, 0.587 y 0.62, respectivamente, lo que indica una reacción positiva de grado medio. De acuerdo

a Quispe (2021), se ha llegado a la conclusión de que existe una conexión relevante del estrés y las tácticas en alumnos pertenecientes en Tacna. Los resultados arrojaron un valor de p de 0,003 y una correlación de Rho de Spearman de -0,192, lo que sugiere una relación de baja intensidad entre ambas variables. En resumen, aunque se encontró una relación significativa, esta es bastante tenue, mostrando una conexión poco relevante entre el estrés académico y las estrategias de afrontamiento en los estudiantes de esa institución educativa. Según Licari (2020) las actitudes se relacionan con la forma en que una persona se desenvuelve en una situación específica y están influenciadas por la conducta que adopta según sus percepciones y estado emocional. En resumen, las actitudes se reflejan en gestos faciales, la postura del cuerpo, el habla verbal y el tono con el que se expresa una persona. Según Ontoria (2018) las actitudes consisten en un conjunto de costumbres en nuestras acciones, habilidades, destrezas, ideas y sentimientos que nos facilitan una comunicación efectiva con los demás. Son la capacidad de colaborar en grupo, tener comunicación efectiva, resolver dificultades y ajustarse a contextos variables, son reflejo de nuestra inteligencia emocional, un componente fundamental para el logro en cualquier empleo o trayectoria profesional

VI. CONCLUSIONES

1. En la tabla 2 determinó la relación entre las variables habilidades blandas y calidad de servicio sobre 48 participantes estudiados del Juzgado de Piura, fue moderadamente, Al verificar la hipótesis positiva formulada, se confirma tanto la validez de la teoría sobre el asunto como lo que se encontró en investigaciones previas. Se debe fortalecer el desarrollo de habilidades interpersonales para mejorar las capacidades de los empleados.
2. La relación entre la dimensión de liderazgo y la calidad de servicio muestra una relación de Rho de Spearman de 0,906, sig. (p) de 0,000. Esto indica una relación negativa y fuerte de las variables. Por ende, la hipótesis de investigación es aceptada, mientras que la hipótesis nula es descartada se confirma que existe una correlación significativa y negativa entre la dimensión de liderazgo y la calidad de servicio. Es necesario fortalecer también el liderazgo de los servidores con la finalidad de mejorar servicio de calidad.
3. La relación entre la dimensión de negociación y la calidad de servicio muestra una relación de Spearman (Rho) de 0,717, con un valor de sig.(p) de 0,000. muestra una correlación positiva y moderada entre ambos. El resultado indica que la hipótesis positiva de investigación es aceptada y rechazando la hipótesis nula. Cuando la negociación experimenta un aumento significativo, se produce una mejora notable en la calidad del servicio.
4. La relación entre la dimensión de empatía y la calidad del servicio revela relación Spearman Rho de 0.580, con una significancia de $p=0.000$. Esto implica una relación negativa. Como resultado, se confirma la hipótesis de investigación y se descarta la hipótesis nula. Esto indica que se requiere dedicar mayor esfuerzo o trabajo.
5. La relación entre las aptitudes personales y la calidad de servicio muestra una correlación de Rho de Spearman de 0.456, con una significancia de $p=0.001$. Esto indica una correlación positiva y baja entre ambos factores, lo que lleva a aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, fortalecer las aptitudes personales y mejorar la calidad del servicio proporcionado.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a los gerentes del Juzgado de Piura planifiquen iniciativas para sensibilizar a los empleados en asuntos relacionados con el desarrollo de competencias interpersonales. Esto puede llevarse a cabo mediante eventos sociales, capacitaciones en línea, seminarios web y conferencias informativas, entre otras opciones. De esta manera, se pretende elevar la calidad de atención ofrecida a los usuarios.

A la administración del módulo penal de la CSJP se insta a llevar a cabo iniciativas que promuevan el desarrollo del liderazgo y la empatía entre el personal judicial. Especialmente en lo que respecta a la interacción con los usuarios del sistema. Estos aspectos deben ser abordados en grupos, de acuerdo a las responsabilidades asignadas en relación a los usuarios.

Se sugiere que todos los servidores adopten la práctica de la empatía, con el propósito de mejorar la atención proporcionada a los clientes que en ocasiones muestran gran inquietud y desesperación debido a los problemas que enfrentan.

Se persuade a las autoridades y servidores del Juzgado de Piura a establecer asociaciones colaborativas con instituciones académicas que ofrecen apoyo emocional y capacitación en habilidades interpersonales, con el propósito de alcanzar una ventaja competitiva más sólida para su personal. De esta manera, podrán ofrecer un servicio de alta calidad al público en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (2016). Habilidades blandas en educación adulta, más allá de curriculum.https://my.laureate.net/faculty/webinars/Documents/2013Agosto_Habilidades%20
- Bender, C. (2002). *Multiple intelligences in career and lifeskills*. In Lifeskills and career counselling, ed. J. G. Maree and L Ebersohn. Sandown:Heinemann.
- Bottcher, N. (2016). ¿What are soft skills and why are they so demanded?.*Journal of Technology and Science Education*, vol. 7. Omnia Science.
- Bonilla, M., & Lopez, A. (2016). Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. *Cinta moebio*(57), 305-315.<https://www.moebio.uchile.cl/57/bonilla.html>
- Campbell, L.& Dickenson, D. (1996). *Teaching and learning through-multiple intelligences*. Needham Heights: Allyn & Bacon. Campbell, L.
- Cardozo, L. (2021). Calidad de servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. *zenvia*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Chaca, A., & Contreras, L. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021*[Tesis de maestría, universidad Continental]. institucional.https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf
- CONCYTEC. (2020). Reglamento de clasificación, y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia e innovación tecnológica - reglamento RENACYT. CONCYTEC. <http://CONCYTEC%202020%20-%20REGLAMENTO%20DE%20CALIFICACIÓN.pdf>
- Duque, E., & Yanet, D. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 5(12), 180-1191.<https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-pdf-S2215910X14700400>

- Duckworth, A., & Yeager, D. (2016). Measurement Matters: Assessing Personal Qualities Other Than Cognitive Ability for Educational Purposes. *Sage*, 44(4).<https://doi.org/10.3102/0013189X15584327>.
- Falconi, J., Luna , K. Sarmiento , W., & Andrade , C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *visionario digital*, 3(2). <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406>
- Fernandez, L., & Huanacuni, M. (2019). *La Evolución de la calidad de servicio como un factor principal en las empresas de telecomunicaciones[tesis de titulación, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio Institucional. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2546/Lucero_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garcia, F., Boon, E., & Molina, S. (2017). Habilidades del Gerente en organizaciones del sector palmicultor en el departamento del Cesar. *Vision de futuro*, 21(2). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446001.pdf>
- Garcia, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias, Universidad de Salamanca. *Instituto de Estudios Fiscales*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Geor, C. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores de la gerencia de infraestructura del gobierno regional [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. [Rhttps://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88470/Calle_MGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88470/Calle_MGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gestión*. (2020). Obtenido de Economía peruana creció 1.86% en noviembre del 2019, su tasa más baja desde mayo: <https://gestion.pe/economia/economiaperuana-crecio-186-en-noviembre-del-2019-su-tasa-mas-baja-desde-mayopbi-inei-noticia/>
- Gonzales, R. (2017). *calidad de servicio y satisfaccion del cliente en la empresa comercializadora de madera arbolito SAC. Chiclayo[tesis de titulación,*

- uniervidad señor de sipán. Repositoio institucional.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>
- Gonzales, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1 ed.). ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de t:
<https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Guia. UCV.(2023). resolución de Vicerrectorado de investigación N° 61-2023-VI-UCV.<https://RVI-N-062-2023-VI-UCV-Aprueba-Guia-de-elaboracion-de-trabajos-conducentes-a-grados-y-titulos-tesis>.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 10(2).<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Goleman, D. (1998). Working with emocional inteligençe (1ra ed). *Kairos S.A.*
<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Hérmandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Inestigación* (6 ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo, G. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018 [tesis de maestria, universidad Cesar Vallejo].* Repositorio Institucional.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20_PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ibargúen,c. (2022). Habilidades blandas. *La Republica*.<https://www.larepublica.co/analisis/carolina-ibarguen-giraldo-2581108/habilidadesblandas3342532#>
- Katz, R. (1974). *Habilidades para una administración efectiva (Biblioteca Harvard, Ed.) USA.*
- López, I., Parra, M., & Rubio, G. (2019). Habilidades gerenciales y su relación con la perdurabilidad de las empresas: estudios de caso empíricos en Florencia e

- Ibagué. *Espacios*, 40(11). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/a19v40n11p05.pdf>
- Lemos, S. (2021). *Habilidades Blandas de Líderes de Equipos de Proyectos del Sector Construcción: Factores Diferenciales según Metodología Dream Teams* [tesis de maestría, Universidad EAFIT, Medellín]. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/27459/Suzanne_PeakLemos_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- MacArthur, D. (2021). *Importancia de las habilidades gerenciales en un líder exitoso*. Obtenido de pearson: <https://blog.pearsonlatam.com/talento-humano/importancia-habilidades-gerenciales-para-un-lider>
- Martinez, F., & Urribarri, A. (2011). Habilidades gerenciales existentes en las organizaciones de la economía social en el estado Trujillo. *Tecnología, Gerencia y Educación*, 12(24), 160-179.
- Martinez, L., & Ricardo, M. (2020). [tesis maestría, universidad la gran Colombia]. https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/6944/Martinez_luis_Martinez_Ricardo_2021-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2019). *Calidad de servicio en las cortes superiores de justicia*. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/70f1768048801476b6fcfec33b2c1494/RO>
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, A., Tapia, L., & Lenin, F. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí. *Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818, 7(4), 1430-1446. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Mucha, S. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL* [tesis título profesional, universidad continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lopez_2022.pdf
- Ossa, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. *Revista Colombiana de Ciencia Animal - RECIA*, 14(1). <https://doi.org/10.24188/recia.v14.n1.2022.945>

- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of retailing. SERVQUAL*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). *Servqual Multiple - item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. New York.
- Pumacayo, R. (2018). *Habilidades Blandas y su relacion con el clima organizacional de los docentes en la institucion educativa politécnicos Rafael Loaysa Guevara [tesis de maestría, Universidad nacional san agustion de Arequipa]*. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c020222a-032d-4a82-ac37-41d9cecb4bf0/content>
- Redchuk A.(2010). *Service Quality Measurement: A New Methodology*. PhD Thesis. Submitted In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Doctor Of Philosophy At Rey Juan Carlos University Madrid – Spain.
- Rodriguez, J. (2017). *habilidades gerenciales para alcanzar el éxito [ensayo academico, programa academico de especialización en alta gerencia seminario de grado, universidad militar nueva granada faedis]*. repositorio institucional <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16145/FRANCO%20RODR%CDGUEZ%20JOS%C9%20EDUARDO%202017.pdf?sequence=1>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET Rev. Electrón. vet*, 16(1). <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Rogers, E. (1999). *Anatomy of the two subdisciplines of communication study*. Oxford, Inglaterra: Human Communication Research, 25.
- Salter, A. (1949). Conditioned Reflex Therapy. *Creative Age Press*, 6(3), 359. [https://doi.org/10.1002/1097-4679\(195007\)6:3<305::AID-JCLP2270060325>3.0.CO;2-%23](https://doi.org/10.1002/1097-4679(195007)6:3<305::AID-JCLP2270060325>3.0.CO;2-%23)
- Sánchez, H, Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de términos en investigación cienetífica, Tecnológica y Humanística* (1 ed ed.). ©Universidad Ricardo Palma.

- Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Talento Humano. (7 de Julio de 2022). Historia de habilidades blandas[video]. youtube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=Ee42ORf5U0E>
- Universidad Latina de Costa Rica. (2017). Obtenido de Importancia de la gestión administrativa en una empresa: <https://i.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-enuna-empresa>
- Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta interamericana norte SAC filial Chiclayo [tesis de titulación, universidad católica santo toribio de mogrovejo]*. Repositorio Institucional. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf
- Velasco, A. (2019). Qué son las habilidades blandas y cómo pueden garantizar tu futuro profesional. <https://www.revistagq.com/noticias/articulos/como-hacer-curriculum-habilidades-blandas/34374>.
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra? una diferencia necesaria. *ResearchGate*, 43(4). <https://www.researchgate.net/publication/320272965>
- Zamalloa, T. (2019). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal administrativo de la red de servicios de salud Cusco Norte, [tesis de maestría, Universidad Andina del Cusco]*. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3578/Tania_Tesis_maestr%C3%ADa_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(2).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de variables para estudio de habilidades blandas y calidad de servicio para los ciudadanos en una Corte de Justicia del Perú

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICIÓN	TECNIC/INSTRUM
Habilidades blandas	Habilidades son aquellas competencias relacionadas con nuestra interacción con otras personas. Estas habilidades están estrechamente conectadas con los rasgos y características personales de cada individuo Catro (2021)	La habilidad blanda viene hacer la variable 1 tiene cuatro dimensiones: liderazgo, negociación, empatía y aptitudes personales; tiene como propósito un trabajo en conjunto y sus relaciones interpersonales (Aguilar, 2016).	Liderazgo	Acierto de decisiones. Logro de objetivos. Practica de valores.	Cantidad	3) Siempre 2) algunas veces 1) nunca	Cuestionario
			Negociación	Solución de problemas. Actitud positiva. Mediación.	Cantidad	3) siempre 2) algunas veces 1) nunca	
			Empatía	Conciencia de emociones. Tolerante. Presta atención	cantidad	3) Siempre 2) Algunasveces 1) nunca	
			Aptitudes personales	Expresión facial. Postura corporal. Fluidez verbal.	cantidad	3) Siempre 2) algunas 1) nunca	
				Apariencia personal.	cantidad	3) Siempre 2) Algunas veces 1) nunca	

			Tangible	Apariencia de las instalaciones	3) siempre 2) algunas veces 1) nunca	Cuestionario
Calidad de servicio	La calidad de atención al público se define como un conjunto de enfoques y medidas dirigidas a mejorar la experiencia del cliente y consolidar la conexión entre la empresa y su audiencia Cardozo (20219	La calidad de servicio viene siendo la variable 2, tiene 3 dimensiones: tangible, capacidades de respuestas y confiabilidad para el buen funcionamiento de un servicio y asegurar su nivel de calidad (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1985).	Capacidad de respuesta	Cortesía Profesionalismo	cantidad	
			Confiabilidad	Efectividad. Seguridad. Responsabilidad.	cantidad	

Anexo2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de habilidades blandas

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de habilidades blandas en los servidores de la Corte Superior de Justicia de Piura. Se hace marcar con un aspa la alternativa según corresponda: Estimados Agradezco anticipadamente tu gentil colaboración para el logro de los objetivos del presente trabajo de investigación y por favor solicito que tus respuestas sean sinceras. El instrumento es de carácter anónimo y confidencial.

Nunca (1) Algunas veces (2) Siempre (3)

	Ítems	Nunca	Algunas veces	Siempre
	Liderazgo			
1	Asumo el liderazgo en el trabajo de equipo.			
2	Te esfuerzas por encontrar la solución a un problema.			
3	Cumples con los objetivos planteados.			
4	Les dices a los demás lo que tienen que hacer.			
	Negociación			
5	Utilizas el dialogo sincero y respetuoso en tus relaciones personales			
6	Manifiestas disposición, voluntad y confianza para resolver el conflicto mediante el dialogo.			
7	Reconoces tus habilidades blandas que utilizas para identificar el conflicto.			
8	Consideras que es importante la intervención de otra persona para llegar a un acuerdo y resolver el conflicto			
	Empatía			
9	Tengo capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás.			
10.	Demuestras tus habilidades comunicativas en el trabajo			
11.	Ayudas a desarrollar las capacidades de tus colegas.			
12	Prestas atención cual alguien me está diciendo algo.			
	Aptitudes personales			
13	Reconozco mis emociones			
14	Conozco mis fortalezas y limitaciones			

Cuestionario de calidad de servicio

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de habilidades blandas en los servidores de la Corte Superior de Justicia de Piura. Se hace marcar con un aspa la alternativa según corresponda: Estimados Agradezco anticipadamente tu gentil colaboración para el logro de los objetivos del presente trabajo de investigación y por favor solicito que tus respuestas sean sinceras. El instrumento es de carácter anónimo y confidencial.

Nunca (1) Algunas veces (2) Siempre (3)

Nº	Ítems	Nunca	Algunas veces	Siempre
TANGIBLE				
1	Cree usted que los trabajadores de la CSJP trasmite una imagen adecuada hacia los demás.			
2	La CSJP se esmera por la buena presencia de sus empleados.			
3	La CSJP brinda facilidad y comodidad en sus instalaciones, pasillos y accesos que permiten una circulación rápida			
4	La CSJP tiene equipos de apariencia moderna			
CONFIABILIDAD				
5	Cree usted que la atención en la CSJP es correcta y sin errores			
6	Cree usted que la atención en la CSJP cumple el horario de atención			
7	Cree usted que la atención en la CSJP se lleva a cabo sin discriminación.			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
8	Cree usted que en la CSJP son atentos con los usuarios			
9	La información que brinda al usuario es de una manera parcial y se acerca del problema presentado.			
10	Los trabajadores de la CSJP ofrecen un servicio rápido a los usuarios.			
11	Las deficiencias identificadas durante la atención las resuelven correctamente.			

ANEXO 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: Habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte de Justicia del Perú, 2023					
FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre habilidades blandas y la calidad de servicio de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo de habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la negociación de habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi Existe relación significativa entre habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023. Ho: No existe relación significativa entre habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p> <p>ESPECÍFICAS Hi: Existe relación significativa entre la dimensión de liderazgo y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023. Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de liderazgo y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la dimensión de negociación y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023 Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de negociación y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación que existe entre habilidades blandas y la calidad de servicio para la sociedad en una corte superior de Justicia del Perú, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- identificar el nivel de habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023..</p> <p>- Determinar la relación entre el liderazgo de habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p> <p>- Determinar la relación entre la negociación de habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p> <p>- Determinar la relación entre el trabajo en equipo de habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p> <p>-- Determinar la relación entre la empatía de habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p>	VARIABLE:		
			Dimensiones / de habilidades blandas.	Indicadores / rasgos	Escala de medición
			Liderazgo	- Acierto de decisiones. - Logro de objetivos. - Practica de valores.	ordinal
			Negociación	- Solución de problemas. - Actitud positiva. - Mediación	
			Empatía	- Conciencia de emociones. - Tolerante. - Presta atención	
			Comunicación asertiva	- Expresión facial. - Postura corporal. - Fluidez verbal.	
			Fuente: Según Aguilar (2016),		
VARIABLE:					
Dimensiones / calidad de servicio	Indicadores / rasgos	Escala de medición			
Tangible	- Apariencia personal.				

<p>blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo de habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la empatía de habilidades blandas y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023?</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre la dimensión de empatía y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de empatía y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la dimensión de aptitudes personales y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de aptitudes personales y calidad de servicio para la sociedad de una Corte Superior de Justicia del Perú, 2023.</p>	<p>Justicia del Perú, 2023.</p>		- Apariencia de las instalaciones	<p>ordinal</p>
			Capacidad de respuesta	- Cortesía - Profesionalismo	
			Confiabilidad	- Efectividad. - Seguridad. - Responsabilidad.	
			Fuente: Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)		

Anexo 5: confiabilidad de las variables

Confiabilidad de habilidades blandas

Nunca															1	
															Sumatoria de ítems	
Sujetos/Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Sujeto 1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	43
Sujeto 2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	38
Sujeto 3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	37
Sujeto 4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	38
Sujeto 5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	39
Sujeto 6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	43
Sujeto 7	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	3	37
sujeto 8	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	1	24
sujeto 9	3	1	2	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	27
sujeto 10	3	2	3	3	2	1	3	1	1	3	1	1	2	2	1	29
sujeto 11	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	27
sujeto 12	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	3	28
sujeto 13	3	3	2	1	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	1	31
sujeto 14	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	30
sujeto 15	3	1	3	3	1	3	4	1	2	1	2	3	1	2	2	32

0.4 0.6 0.6 0.5 0.7 0.5 0.9 0.6 0.6 0.5 0.6 0.6
0.5 0.6

$\sum S_i^2$: 8.80

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

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Items

S²: Varianza de la suma de los Items

$\sum S^2$: 34.78

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items

S²: La Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

15

8.80

34.78

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Procedimiento

α : 15/(15-1) (1-(8.80/34.78)) 0.80035

α : 1.07 (1-0.25)

α : 1.07 (0.75)

α : 0.80

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Nunca 1
 Algunas veces 2
 Siempre 3

Sujetos/Items	1	1	1	1	1	16	17	18	19	11	11	11	11	11	11	Sumatoria de items
	1	2	3	4	5					0	1	2	3	4	5	
Sujeto 1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	40
Sujeto 2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	39
Sujeto 3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	38
Sujeto 4	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	3	2	1	32
Sujeto 5	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	1	2	36
Sujeto 6	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	40
Sujeto 7	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	36
sujeto 8	1	2	3	2	1	2	3	1	3	2	3	1	1	2	3	30
sujeto 9	2	1	2	3	2	1	1	3	3	3	1	3	2	3	1	31
sujeto 10	3	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	28
sujeto 11	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	3	30
sujeto 12	2	1	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	2	1	31
sujeto 13	1	2	3	1	2	2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	27
sujeto 14	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	25
sujeto 15	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	26

0.6 0.5 0.5 0.5 0.6 0.6 0.6 0.7 0.5 0.4 0.6 0.6 0.6 0.5 0.53

ΣS_i^2 : 8.19

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

K: El número de ítems
 ΣS_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Items
 S_T^2 : Varianza de la suma de los Items

S_T^2 : 25.04

K: El número de ítems 15
 ΣS_i^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items 8.19
 S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items 25.04
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Procedimiento

α : $15 / (15-1) (1 - (8.19/25.04))$ 0.72113
 α : 1.07 (1-0.33)
 α : 1.07 (0.67)
 α : 0.72

Anexo 6: resultados

Base de datos de habilidades blandas

ID	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
6	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
10	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1
11	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1
12	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
16	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
20	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
21	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
24	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
25	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
26	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
30	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1
31	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1
32	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
36	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
38	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
40	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
41	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
43	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
44	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
45	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
46	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3

Anexo 8: Resultado de la prueba de normalidad de las variables

Variables	Kolgomorov- Smimov		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades blandas	0.692	48	0.000
Calidad de servicio	0.757	48	0.000

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

se observa que, tras haberse administrado los instrumentos a una población menor a 50 sujetos, fue sido ideal aplicar la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smimov. La misma, en la cual se ha percibido valores de significancia, en ambos constructos cuyos resultados fueron menores al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, evidenciando que las puntuaciones de los sujetos tienen una distribución distinta a la normal, de ahí que correspondió utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Anexo 9 autorización de aplicación del instrumento



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Piura
Gerencia de Administración Distrital
Administración de Nuevo Código Procesal Penal

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Piura, 03 de Agosto del 2023

CARTA N° 000002-2023-A-NCPP-GAD-CSJPI-PJ



Firma
Digital

Firmado digitalmente por:
CORONADO BENITES RIXI Roxana
RUX 20230803148
Administradora del Módulo Penal
Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Piura
Fecha: 03.08.2023 16:22:08 -05:00

Abg.

LINDA STEFANY AÑAZCO TÁVARA

Estudiante de Maestría en Gestión Pública

D.N.I. N°: 47608625

Asunto : Se otorga permiso para desarrollar trabajo de investigación en el marco de su Tesis en el Módulo Penal

Exp. de Ref. : EXPEDIENTE 005294-2023-TDA-GA

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y, en atención al asunto y en relación al documento de la referencia, este Despacho cumple con brindar las facilidades para que pueda realizar su trabajo de investigación en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Piura, siempre y cuando esto no interfiera con las labores jurisdiccionales ni con las diligencias programadas.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

RIXI ROXANA CORONADO BENITES
Administradora del Módulo Penal
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PIURA



Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/doi/ogd> CÓDIGO: 542582 CLAVE: ABUMOP
CARTA N° 000002-2023-A-NCPP-GAD-CSJPI Página: 1 de 1

