

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de  
docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, distrito  
Aguas Verdes, Tumbes, 2023**

**Área: Ciencias Sociales**

**Línea de Investigación: Políticas y gestión pública y privada**

**Tesis**

**Para optar el título profesional de Licenciado en  
Administración**

**Autor: Wilson Francisco, Saldarriaga Cruz**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes,  
Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, distrito Aguas  
Verdes, Tumbes, 2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Mg. Gonzales Palomino, Jhony Cristhian (presidente)**

**Código ORCID: 0000-0002-3608-5865**

**Mg. Ríos García, María del Pilar (secretario)**

**Código ORCID: 0000-0002-0236-6810**

**Mg. DPO. Guerrero García, Galvani (vocal)**

**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes,  
Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, distrito Aguas  
Verdes, Tumbes, 2023**

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

**Bach. Saldarriaga Cruz, Wilson Francisco (Autor)**

**Código ORCID: 0009-0009-0986-807X**

**Mg. DPO. Guerrero García, Galvani (Asesor)**

**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

**Tumbes, 2024**

# COPIA DEL ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

[fce-secacademica@untumbes.edu.pe](mailto:fce-secacademica@untumbes.edu.pe)

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 26 días del mes JUNIO del dos mil veinticuatro, siendo las 17:00 horas, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 020-2024/UNTUMBES- FACCEE, docentes: Mg. JHONY CRITHIAN GONZALES PALOMINO, (Presidente) Mg. MARIA DEL PILAR RIOS GARCIA (Secretaria) y Mg. GALVANI GUERRERO GARCIA, (Vocal), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Galvani Guerrero Garcia, como Asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **denominado: Habilidades blandas, impacto en el desempeño laboral de docentes, Colegio N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023**, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINITRACION, presentado por el Bachiller: WILSON FRANCISCO SALDARRIAGA CRUZ,

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Bachiller: : WILSON FRANCISCO SALDARRIAGA CRUZ, Aprobado con calificativo Muy BUENO

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

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

Siendo las 18 horas 00 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 26 de Junio de 2024

Mg. JHONY C. GONZALES PALOMINO

DNI N° 41903986

Código ORCID N° 0000-0002-3609-5465

Presidente

Mg. MARIA DEL PILAR RIOS GARCIA

DNI N° 18060312

Código ORCID N° 0000-0002-0236-6810

Secretaria

Mg. GALVANI GUERRERO GARCIA

DNI N° 45161588

Código ORCID N° 0000 0002 7151 8066

Vocal

C.c:

Jurados (3)

Asesor

Interesado

Archivo (Decanato)

# HABILIDADES BLANDAS, IMPACTO EN DESEMPEÑO LABORAL DE DOCENTES, INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 098, EL GRAN CHILIMASA, DISTRITO AGUAS VERDES, TUMBES, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>4%</b>	<b>12%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>revistas.unisucre.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>chakinan.unach.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

Mg. Galvani Guerrero García  
ORCID: 0000-0002-3151-806X  
Asesor

9	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.uts.edu.co:8080">repositorio.uts.edu.co:8080</a> Fuente de Internet	<1 %



Mg. Galvani Guerrero García  
ORCID: 0000-0002-3151-806X  
Asesor

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias < 15 words  
Excluir bibliografía      Activo



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Wilson Francisco Saldarriaga Cruz  
Título del ejercicio: Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de doc...  
Título de la entrega: HABILIDADES BLANDAS, IMPACTO EN DESEMPEÑO LABORAL...  
Nombre del archivo: lab.\_Saldarriaga\_2024-01-18\_-\_TRABAJAR\_-\_OKA\_-Observ.\_-T...  
Tamaño del archivo: 202.83K  
Total páginas: 55  
Total de palabras: 12,743  
Total de caracteres: 73,307  
Fecha de entrega: 01-jul.-2024 06:16p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2411022162

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes,  
Institución Educativa N° 098, El Gran Chillimasa, distrito Aguas  
Verdes, Tumbes, 2023

Área: Ciencias Sociales  
Línea de Investigación: Políticas y gestión pública y privada

Tesis  
Para optar el título profesional de Licenciado en  
Administración

Autor: Wilson Francisco Saldarriaga Cruz

Tumbes, 2024

Mg. Galvani Guerrero García  
ORCID: 0000-0002-3151-806X  
Asesor

Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.

## **DEDICATORIA**

De manera especial a mis padres y a mi familia: Rosita Cindy y a mi hijo Alejandro Francisco Khael por su gran apoyo y entera comprensión en mi formación profesional.

**Wilson Francisco**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes por darme una gran oportunidad para crecer personal y profesionalmente. A mis docentes por compartir su experiencia. A mi asesor por sus aporte académico.

**Wilson Francisco**

## INDICE

INDICE.....	x
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	15
2.1. Bases teórico - científicas .....	20
2.1.1. Habilidades blandas .....	20
2.1.2. Desempeño laboral .....	21
2.2. Antecedentes .....	23
2.3. Definición de términos básicos .....	35
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	37
3.1. Hipótesis.....	37
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	37
3.3. Población, muestra y muestreo .....	39
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos .....	41
3.5. Procesamiento y análisis de datos .....	44
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento.....	44
3.7. Variables y operacionalización.....	46
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	50
4.1 Resultados .....	50
4.2 Discusión.....	57
IV. CONCLUSIONES .....	60
V. RECOMENDACIONES.....	61
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	63
ANEXOS.....	69

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población laboral de docentes secundaria .....	39
Tabla 2 Fiabilidad de variable habilidades blandas .....	46
Tabla 3 Fiabilidad variable desempeño laboral .....	46
Tabla 4 Variable habilidades blandas, dimensiones e indicadores .....	47
Tabla 5 Variable desempeño laboral, dimensiones e indicadores .....	49
Tabla 6 Impacto de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral .....	50
Tabla 7 Correlación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral .....	51
Tabla 8 Impacto del trabajo en equipo en el desempeño laboral .....	52
Tabla 9 Correlación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral .....	53
Tabla 10 Impacto de las habilidades comunicativas en el desempeño laboral.....	53
Tabla 11 Correlación entre las habilidades comunicativas y el desempeño laboral .....	55
Tabla 12 Impacto de la atención al ciudadano en el desempeño laboral .....	55
Tabla 13 Correlación entre la atención al ciudadano y el desempeño laboral.....	56

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	70
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	71
Anexo 3: Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	72
Anexo 4. Autorización para ejecución de tesis .....	73
Anexo 5. Cuestionario de las Habilidades Blandas .....	74
Anexo 6. Cuestionario del desempeño laboral .....	76
Anexo 7. Certificación .....	78
Anexo 8. Análisis de confiabilidad de las Habilidades Blandas.....	79
Anexo 9. Análisis de confiabilidad de desempeño laboral.....	81
Anexo 10. Evidencias en la aplicación de encuestas .....	83
Anexo 11. Validación de expertos.....	84

## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo: Determinar el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023 mediante una investigación de tipo aplicada, no experimental, cuantitativa, correlacional, transversal, con una población de 51 docentes y un muestra poblacional, las variables de estudio fueron las habilidades blandas con sus dimensiones sobre el trabajo en equipo, las habilidades comunicativas y la atención al ciudadano, la variable dependiente sobre el desempeño laboral, tuvo como dimensiones la pronta respuesta, el logro de las metas y la satisfacción del usuario. Los datos se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta con dos cuestionarios de diez preguntas para cada variable en escala de Likert, con una prueba piloto y coeficientes Alfa de Cronbach de 0,968 y 0,855 respectivamente. Los resultados nos indicaron la existencia de una relación de asociatividad moderada entre ambas variables con un impacto directo y positivo. Las respuestas para la variable habilidades blandas fueron del orden del 60,8% de las respuestas, con nivel de significancia de 0,000 y coeficiente Alfa de Cronbach de 0,697, para el trabajo en equipo fueron del 51,0% con un alfa de 0,528 para las habilidades comunicativas fue del 49,0% con un alfa de 0,636 y para la atención al cliente del 41,2% con nivel de significancia de 0,000 y coeficientes Alfa de Cronbach de 0,296. La investigación concluyó que las habilidades blandas tuvieron impacto directo y positivo moderado en la variable desempeño laboral, al igual que las dimensiones del trabajo, aceptando las hipótesis de trabajo para el objetivo general y los objetivos específicos.

**Palabras clave:** Habilidades blandas, desempeño laboral, trabajo en equipo, habilidades comunicativas, atención al cliente.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the impact of soft skills on the work performance of teachers, Educational Institution No. 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023 through applied, non-experimental, quantitative research. correlational, transversal, with a population of 51 teachers and a population sample, the study variables were soft skills with their dimensions on teamwork, communication skills and attention to citizens, the dependent variable on job performance, had as dimensions: prompt response, achievement of goals and user satisfaction. The data were obtained using the survey technique with two questionnaires of ten questions for each variable on a Likert scale, with a pilot test and Cronbach's Alpha coefficients of 0.968 and 0.855 respectively. The results indicated the existence of a moderate associativity relationship between both variables with a direct and positive impact. The responses for the soft skills variable were of the order of 60.8% of the responses, with a significance level of 0.000 and Cronbach's Alpha coefficient of 0.697, for teamwork they were 51.0% with an alpha of 0.528 for communication skills was 49.0% with an alpha of 0.636 and for customer service it was 41.2% with a significance level of 0.000 and Cronbach's Alpha coefficients of 0.296. The research concluded that soft skills had a direct and moderate positive impact on the job performance variable, as well as the dimensions of the work, accepting the working hypotheses for the general objective and the specific objectives.

**Keywords:** Soft skills, job performance, teamwork, communication skills, customer service.

## I. INTRODUCCIÓN

Las habilidades blandas (HB) han emergido como un componente fundamental en la formación laboral a nivel internacional. El reconocimiento oficial de las habilidades blandas se dio en 1972, cuando el ejército de los Estados Unidos, validó que sus mejores tropas no se relacionaban con el mayor conocimiento de la maquinaria y los dispositivos militares, sino por la presencia de habilidades transversales, tales como: comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y responsabilidad (Gamelearn, s.f).

Los libros sagrados, tales como: el Tanaj, la Biblia y el Corán, entre otros, poseen mandatos o preceptos religiosos que conllevan actitudes y comportamientos concretos. Los principios sobre los cuales se fundamentan son morales y predicán, entre otros aspectos, estrategias para la convivencia pacífica y el bienestar social, lo cual, sin duda, se relaciona en buena parte con habilidades para la vida o habilidades blandas. En este sentido, habría que aceptar que el tema es más antiguo de lo que parece, aunque para la ciencia su aplicación es relativamente reciente.

En el contexto socioeconómico actual, la asistencia y la co-creación de conocimiento se han convertido en imperativos. Tanto empresas públicas como privadas han promovido espacios colaborativos para fomentar estas habilidades. En el ámbito educativo, se busca no solo que los estudiantes adquieran conocimientos, sino que también sean conscientes de sus pensamientos, emociones y su relación con la temática. Esto implica promover la dimensión interpersonal mediante el compromiso en equipo y la creación de grupos para proyectos, así como la dimensión social, al reflexionar sobre su entorno y empoderarlos para enfrentar desafíos comunitarios (Espinoza y Gallegos, 2020).

Las habilidades blandas pueden ser concebidas como destrezas relacionadas con las emociones (Zumba *et al.*, 2020), o como instauradoras de la relación inteligencia

emocional-relaciones-relaciones interpersonales, en calidad de base para gestionar un diálogo intra e ínter con los pares, bien sea académico, social o profesional (Rodríguez -Siu *et al.*, 2021). Considerando estas aseveraciones, se puede aceptar la problemática de falta de comunicación por no tener desarrolladas estas habilidades. Por consiguiente, el docente debe poner en práctica las habilidades blandas en el proceso de enseñanza aprendizaje (Zumba *et al.*, 2020). Para lograrlo, debe dirigirse a los estudiantes mediante la sensibilidad, en función de que se desenvuelvan con mayor confianza y comunicación en el aula. Marrero et al. (2018) proponen que los saberes: saber construir, saber hacer y saber ser deben basarse en un enfoque ético.

Por otro lado, de acuerdo a la Encuesta de demanda de habilidades en Latinoamérica del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se pudo evidenciar que el 80% de los empleadores afirmó que era escasa la oferta respecto a las HB (Habilidades interpersonales y socioemocionales), es decir, que las organizaciones requieren talento humano con CB, pero los individuos ofrecen solo perfiles técnicos, mostrando solo sus competencias duras, dejando a un lado las blandas como son las habilidades cardinales y específicas tan necesarias para el DL, adicionalmente la encuesta mostró que dentro de las competencias específicas más solicitadas por las empresas, son las habilidades socioemocionales, considerando que estas capacidades son más relevantes y buscadas por encima de las competencias duras, que son las habilidades técnicas y cognitivas (Gontero y Novella, 2021).

Las habilidades blandas (HB) se pueden agrupar en tres categorías: habilidades interpersonales, incluyen la comunicación asertiva, la capacidad de negociación, la confianza, la cooperación y la empatía; habilidades cognitivas, agrupan la habilidad para la solución de problemas, para la toma de decisiones, el pensamiento crítico, la autoevaluación, el análisis y la comprensión de consecuencias; y, habilidades para el control emocional o habilidades para el manejo y reconocimiento emocional ante situaciones de estrés y sentimientos intensos, incluyen el manejo de la ira, la tristeza y la frustración (Guerra - Baéz, 2019).

Las habilidades blandas sellan la diferencia entre dos personas, el gozar de empatía, buenos modales, capacidad de negociación, espíritu de colaboración, puntualidad y una buena dosis de optimismo, aportan una valoración especial. “Estas habilidades permiten apreciar las emociones propias y expresarlas debidamente, entender también las emociones de los demás; estas características ayudan a orientar el pensamiento y el comportamiento hacia metas plausibles”. “Muchas organizaciones consideran que los atributos descritos facilitan la interacción con otras personas, lo cual genera un ambiente de trabajo positivo, favoreciendo grandemente al clima organizacional de entendimiento y cooperación”. (Espinoza y Gallegos, 2020)

Asimismo, la Encuesta de Habilidades al Trabajo (ENHAT) realizada en Perú, demostró que existe una brecha de habilidades externas para ocupar vacantes, siendo la segunda causa con un 80%, las habilidades socioemocionales (CB) escasean en las empresas de cualquier tamaño, específicamente las habilidades de trabajo en equipo, es la más recurrente tanto para el reclutamiento interno como externo, estando de nuevo más que las competencias duras, tales como habilidades técnicas y formación académica (Novella et al., 2019).

En este contexto se ha analizado la IE N° 098, donde, se percibe que los docentes, se sienten poseedores absolutos del conocimiento que imparten a los alumnos, asimismo existen discusiones improductivas cuando se intercambian ideas en temas del sector educativo, llegando a imponer criterios de decisión; el trabajo se realiza por grupos e individual, donde no se busca la sinergia institucional, si bien es cierto los docentes tienen buenas competencias profesionales, sin embargo, entendiéndose poco en el cargo que desempeñan como docentes, son de necesidades en habilidades de mayor convivencia que promueva un clima laboral agradable. Comprendiéndose que un trabajo efectivo es consecuencia de competencias técnicas, profesionales y blandas, y por tanto debe aplicar los conocimientos de su disciplina y las habilidades comunicativas y de trabajo en conjunto, ya que el trabajo institucional es sistémico.

Esta situación nos lleva a plantear una interrogante general y varias específicas:

¿Cuál es el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral (DL) de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023? Con sus específicos: 1. ¿Cuál es el impacto del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa?. 2. ¿Cuál es el impacto de las habilidades comunicativas en el desempeño laboral de los de docentes, IE N° 098?. 3. ¿Cuál es el impacto de la atención al ciudadano en el desempeño laboral de docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes?

Este estudio se apoyará en un plan metodológico que incluirá el tipo de diseño para contrastar la hipótesis, la selección muestra, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y aplicación del plan de procesamiento y análisis de información. A través de la aplicación y análisis de cuestionarios como instrumentos de medición, se buscará determinar el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los docentes en la IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023.

Es fundamental entender el impacto de las habilidades sociales el rendimiento laboral de los docentes de la IE Gran Chilimasa. Esto permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para fortalecer estas habilidades, lo que a su vez podría mejorar la calidad educativa y el ambiente laboral.

Al comprender la relación entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral, se pueden implementar programas de formación o capacitación dirigidos a los docentes para mejorar su interacción con los estudiantes, colegas y la comunidad en general.

La investigación proporcionará información valiosa para la dirección y administración de la Institución Educativa, permitiéndoles tomar decisiones informadas para mejorar el entorno laboral de los docentes, lo que a su vez puede repercutir en el bienestar de los estudiantes y el rendimiento académico.

Los resultados de la investigación podrían ayudar a los docentes a comprender la importancia de las habilidades sociales en su trabajo, proporcionándoles herramientas para fortalecer estas habilidades y mejorar su desempeño laboral (DL), lo que puede traducirse en un mayor reconocimiento, satisfacción laboral y desarrollo profesional.

Los usuarios directos de esta investigación serían los directivos de la IE, los docentes y los estudiantes. Los directivos podrían utilizar los resultados para implementar políticas institucionales orientadas a mejorar las habilidades sociales de los docentes. Los docentes serían beneficiarios directos al recibir orientación y apoyo para mejorar sus habilidades sociales. Y los estudiantes se verían favorecidos indirectamente, ya que un cuerpo docente más hábil socialmente podría ofrecerles un ambiente educativo más enriquecedor y favorable para su aprendizaje y desarrollo.

En resumen, esta investigación es necesaria para determinar y comprender cómo las habilidades sociales impactan en el rendimiento laboral de los docentes en la IE, Gran Chilimasa, brindando beneficios potenciales a la institución, a docentes, a estudiantes y a la comunidad educativa.

En la investigación se plantea el objetivo general: Determinar el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023. Seguido de sus objetivos específicos 1. Determinar el impacto del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098. 2. Determinar el impacto de las habilidades comunicativas en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa. 3. Determinar el impacto de la atención al ciudadano en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Bases teórico - científicas

#### 2.1.1. Habilidades blandas

Ortega (2017) indica:

Las habilidades blandas son con las que se logran un mejor desempeño en el campo laboral y personal, es decir son los rasgos, hábitos personales, y muchos capacitadores concluyen que, si un trabajador posee una gran comunicación, arte para negociar y habilidades, estos deben quedarse en la entidad” (Ortega., 2017)

Alles (2019) define las competencias blandas como las habilidades que tienen que ver con la personalidad, diferenciando de las competencias duras que son las inherentes a las habilidades técnicas o específicas de una tarea o actividad. Para Alles (2019) son competencias que tiene el individuo aparte de sus conocimientos, que son necesarias desarrollar como persona, dependiendo de ellas el desempeño será estándar, bueno o malo. De igual manera Maslow sostiene que son aquellas habilidades no cognitivas, que se van adquiriendo a lo largo de la vida (López et al., 2022).

Asimismo, “hace referencia a la persona donde busca interrelacionarse con la sociedad; habilidades que ayudan a comunicar, liderar, analizar y lograr ponerse de acuerdo, facilitándonos a tener conciencia de los valores, factores permitiendo trabajar en equipo” (Morocho, 2017).

Las HB” son un conjunto de destrezas que permiten desempeñarse mejor en las relaciones laborales y personales. Especialistas en educación coinciden en

que las habilidades técnicas se pueden enseñar mucho más fácilmente que las habilidades blandas. Muchos empresarios, directivos y expertos en materia laboral especialmente capacitadores plantean que, si tiene trabajadores con una gran comunicación, negociación y habilidades interpersonales, éstos deben ser retenidos en su organización” (Ortega, 2017, p. 7).

Marrero (2018) manifiesta:

HB, “deben proponerse en las entidades, porque permite que tengan una formación integral, favoreciendo al buen desempeño del trabajador”.

A continuación, se citan las dimensiones de las habilidades blandas:

Dimensión 1, trabajo en equipo, “es cuando las personas realizan sus labores con libertad, toman decisiones que son tomadas por la organización (Chiavenato, 2019).

Dimensión 2, habilidades comunicativas, “es la capacidad de escuchar, efectuar interrogantes y mencionar los conceptos o ideas en forma efectiva y exponer aspectos positivos” (Torres, 2018).

Dimensión 3, atención al ciudadano, “son módulos donde a los ciudadanos se les atiende sus requerimientos o consultas sobre los servicios que presta la entidad” (MINEDU, 2020).

### **2.1.2. Desempeño laboral**

Chiavenato (2019), indica:

Es el nivel de cumplimiento que se logra en asociación a la meta planificada en un periodo de tiempo. Sin embargo, este concepto se vincula únicamente a la

eficacia, sin considerar las conductas o actividades que son importantes para la organización, pero no están directamente vinculadas al resultado. Por ejemplo, el surgimiento de un conflicto, o recursos inapropiados.

Especificando, el desempeño de la tarea, es en el que se vinculan a las actividades propias de la producción y entrega de los bienes; el desempeño contextual, son las acciones que el trabajador realiza por el mantenimiento de las buenas relaciones; el desempeño proactivo, son las actividades de iniciativa propia que contribuyen al logro de los objetivos; y el desempeño adaptativo, son las acciones o conductas que permiten adaptabilidad rápida a los cambios (Ramírez y Nazar, 2019).

Finalmente, según Espinosa, Lamadrid, Oria. (2016) “sostuvo que desempeño laboral, viene a ser lo que se ejecuta y se cumple en el cargo laboral, evaluándose los conocimientos que se tiene en su quehacer diario”. (Espinosa, Lamadrid y Oria, 2016)

Aurora (2017) resalta, en la gestión de los recursos humanos, la evaluación del desempeño laboral es clave a la hora mejorar su rendimiento y conseguir mejores resultados. No sólo eso, una buena evaluación del rendimiento es necesario a la hora de identificar y clasificar el perfil de cada trabajador. Para poder evaluar de una forma completa y efectiva a tus empleados, deberás fijarte en estas 4 áreas de desempeño:

A. Su productividad y calidad del trabajo: la productividad es la cantidad de trabajo que un empleado saca adelante durante su jornada laboral. es importante contar con una plantilla productiva, e incentivar esa productividad facilitando herramientas y procesos de trabajo eficaces. Eso sí, nunca debemos poner en riesgo la calidad de lo que produce una empresa a favor de la cantidad de trabajo que hace. No debemos olvidar que la calidad de un trabajo es totalmente subjetiva. Medir la calidad del trabajo producido depende mucho del tipo de sector en el que nos movamos, así como de las tareas específicas asignadas a cada trabajador. (Aurora, 2017)

- B.** Su eficiencia: la eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y con un resultado óptimo. Para ello, es fundamental facilitar a los trabajadores los procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuadas. (Aurora, 2017)
- C.** La formación adquirida: todos sabemos la importancia que tiene la formación en el crecimiento profesional de los empleados, pero también en el de la propia empresa. Un trabajador formado es un trabajador preparado para ayudar a su empresa a alcanzar todos los objetivos que se proponga. Invertir en la formación del empleado es invertir en la propia empresa. Eventos, charlas, convenciones, congresos, desayunos profesionales, las posibilidades de fomentar la formación de los empleados son enormes. La clave está en seleccionar en qué áreas formativas necesitamos reforzar la empresa y qué empleados son susceptibles de recibir esa formación. (Aurora, 2017)
- D.** Los objetivos conseguidos: para el buen rendimiento laboral de los empleados, es importante que conozcan cuáles son sus objetivos, qué se espera de ellos. Es importante pactar con los empleados unos objetivos realistas y alcanzables en un tiempo concreto. Además, no debemos olvidar que es la empresa quien debe facilitar a los empleados toda la formación, herramientas y recursos necesarios para alcanzar estos objetivos. (Aurora, 2017)

## **2.2. Antecedentes**

### **2.2.1. Internacional**

Cordero et al. (2020)

En su artículo: *“Habilidades blandas un factor de competitividad en el perfil*

*del servidor público*". El objetivo fue identificar debilidades del perfil del servidor público en el manejo de habilidades blandas y su impacto en la satisfacción del usuario. El aporte de la investigación sugiere implementar y fortalecer las habilidades blandas en el servidor públicos para optimizar su cultura organizacional, fortaleciendo sus procesos en búsqueda de eficiencia y efectividad. Además, concluyeron, el sector público puede y debe convertirse en un referente de servicio para promover una sociedad justa, solidaria y respetuosa de su entorno social y físico. Conclusión: la propia autoevaluación desarrollada por los servidores públicos de la entidad en estudio demuestra los bajos niveles de valoración referente a las habilidades blandas que deben poseer y aplicar en su gestión humana y profesional para promover la competitividad laboral.

Hernandez (2020) en su artículo

*"Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior"*, el objetivo fue analizar la percepción que se obtuvieron de los estudiantes de 2 universidades de México, con respecto a las habilidades blandas que lograron tener en el lapso de sus carreras y una de España. El estudio fue transversal, aplicándose a la escala a una muestra a 3560 estudiantes. Concluyó, las entidades educativas deben trabajar implementando talleres que refuercen sus habilidades, y acercarse con el sector empresarial, para lograr el fortalecimiento de las competencias interpersonales de los estudiantes.

Asimismo, Espinoza y Gallego (2020) en su tesis:

*"Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador, 2020"*;, busca conocer la importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral, a través del método descriptivo - correlacional, de diseño no experimental,

transversal, de encuesta. Se fusiona una investigación previa de los autores con el enfoque aprobado por el Ministerio de Educación y Ciencia de la Federación de Rusia, de Gruzdev et al. (2018). También concluye que el liderazgo y trabajo en equipo son habilidades necesarias para mejorar los entornos y competencias laborales.

Perez et al. (2020) en su trabajo:

Identificación de habilidades blandas en directivos de Pymes de Barranquilla, permite analizar y comparar teorías y categorías de habilidades blandas y su desarrollo en los escenarios laborales, que facilite a los directivos de las Pymes de Barranquilla proponer las habilidades blandas más significativas en el sector empresarial. Estudio de enfoque cualitativo evidenció el análisis de las diferentes teorías generadas alrededor del tema, una secuencia que conllevan a analizar y categorizarlas teniendo en cuenta la investigación en fuentes secundarias y con un diseño de investigación transversal. Los resultados proponen la clasificación de habilidades en cinco categorías: pensamiento complejo, técnicas requeridas para el cargo, personales, de relacionamiento grupal-social y para la dirección de grupo o equipo de trabajo. Concluyó que las habilidades blandas o socioemocionales tienen una relación directa y proporcional con la gestión gerencial; su aprendizaje se debe impartir desde la educación primaria, potencializando lo trabajado en los currículos universitarios.

Guerra – Baéz (2019) en su artículo:

“Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios”, tuvo objetivo, dar al pedagogo una concepción sencilla y se definen conceptos de las habilidades y sirva como referencia para fomentar estrategias para superar los problemas, concluye y destaca que se deben de modificar la práctica del docente de esta manera tener un escenario

para que se analicen el desarrollo del ser y el hacer. Se precisa que hay pocas investigaciones relacionadas a evaluar el tema de las competencias blandas en estudiantes universitarios y su relación con el desempeño laboral. Conclusión: Por esto la apología marcada del texto a propiciar un escenario de educación superior interesado en el desarrollo de las habilidades blandas y la formación integral, es decir en el desarrollo paralelo del ser y el hacer del estudiante, el desarrollo de las habilidades blandas genera seres humanos más felices y más completos.

Granda ( 2018)

En su investigación: “*Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*”, permitió valorar el grado de las relaciones entre los colaboradores a nivel interno como externo, determinándose la capacidad de entender las necesidades que tiene que ver con la empatía en el servicio que se debe brindar a los usuarios y considerarse como una fuente de ventaja competitiva. Esta investigación estudió los procesos de servicio de las entidades, tanto a nivel tangible como intangible, donde se tienen diferencias entre la expectativa del servicio que se brinda y que perciben los consumidores. Conclusión: como el desarrollo de estas habilidades permite incrementar la percepción favorable que tiene un consumidor sobre el servicio.

### **2.2.2. Nacional**

Carranza y Sanchez (2022) en su artículo:

“Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano, Utcubamba, región Amazonas”; tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC, provincia de Utcubamba, región Amazonas, Perú. Se realizó una investigación básica no

experimental de tipo descriptiva correlacional, se utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a una poblacional muestral de 10 trabajadores del nivel operativo de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC para determinar que habilidades blandas son las que más se desarrollan en los trabajadores y la relación que tienen estas con su desempeño laboral. Se encontró que el 50% de los trabajadores tienen un nivel muy desarrollado de las habilidades blandas y el 60% de ellos demostró tener un buen nivel de desempeño laboral, de igual manera se demostró que el coeficiente de correlación en ambas variables es  $=0.917$  con un nivel de sig.  $=0.00$ . Concluyó, existe una relación positiva alta entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba.

Fernández (2021) en su investigación:

*“Habilidades blandas y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Independencia, Huaraz - Ancash-2020”*. Planteó como objetivo determinar la relación de las habilidades blandas con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia. Investigación aplicada, de diseño no experimental, transversal, tipo correlacional. La población conformada por los 176 trabajadores de la municipalidad, información brindada por la Subgerencia de Recursos Humanos, la muestra fueron 152 casos. La validación del instrumento fue a través del juicio de tres (3) expertos. Asimismo, la fiabilidad del cuestionario se dio a través del Alfa de Cronbach, cuyo valor determinado es igual a 0.930, valor que representa que el instrumento es confiable para su aplicación. Para proceder a realizar las pruebas de las hipótesis, se aplicó el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman. Concluyó, determinando que existe la relación directa y buena entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz- Ancash, 2020, según el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,756 y el valor del nivel de significancia (P-valúe) es igual

a 0,000.

Rodríguez (2020) en su artículo:

El objetivo general de la investigación fue hallar la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, tipo no experimental transversal, nivel relacional, método descriptivo correlacional. “Los resultados obtenidos comprueban una relación directa y significativa ( $d=0,601$ ) entre las habilidades blandas y el desempeño docente, pudiéndose generalizar que aquellos docentes que poseen habilidades blandas son aquellos que tienen mejor desempeño laboral”. “Se determinó que las cinco habilidades blandas evaluadas tienen una correlación con el desempeño docente, sin embargo, las de mayor relación significativa considerable con el desempeño docente son la responsabilidad ( $d=0,547$ ), la adaptabilidad ( $d=0,651$ ) y la gestión eficaz de la información ( $d=0,552$ ); mientras que las habilidades de comunicación ( $d=0,374$ ) y el desarrollo de los demás ( $d=0,487$ ) arrojan una correlación positiva media”. Las HB son las responsables de al menos el 70% del éxito laboral y debido a la fuerte correlación entre ambas variables, resulta imprescindible reformular el proceso de selección docente, así como los programas de inducción- capacitación con miras a incluir las habilidades blandas como indicador de peso en una contratación docente, que garantice una mejora en el desempeño. Concluyó, se obtuvieron resultados que determinaron una relación directa y significativa ( $d=0,601$ ) entre las habilidades blandas y el desempeño docente; esto quiere decir que aquellos docentes que poseen habilidades blandas desarrolladas son los que tienden a un mejor desempeño laboral.

Torres y Atencio (2020)

Las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de

la Municipalidad Distrital de Independencia, Lima – Perú 2020”; tuvo como objetivo general, demostrar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo. Investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal, en un periodo específico, con población de 110 trabajadores y muestra de 86 trabajadores, se usó la técnica cuestionarios cerrados, los instrumentos fueron la encuesta, se preguntaron para las variables habilidades blandas y desempeño laboral, 10 preguntas cada variable, bajo la escala de Likert, la validación fue a través del juicio de expertos, la confiabilidad fue con el coeficiente de Alfa de Cronbach de un piloto de 20 trabajadores, obteniéndose un resultado de (0,932) para las habilidades blandas, el desempeño laboral fue de (0,944), demostrando una alta confiabilidad del instrumento cuestionario de la encuesta a través de las variables de estudio. Concluyó que existe una evidencia para afirmar que las habilidades blandas se relacionan significativamente con el desempeño laboral, según el personal administrativo encuestados, siendo que el coeficiente de correlación  $\rho$  (Rho) de 0.436, presentándose una correlación moderada entre las variables.

Caballero (2019) en su tesis:

*“Habilidades blandas y logro de aprendizaje del curso de taller de espacios residenciales en los alumnos del programa de Beca 18 de la carrera profesional de Arquitectura de interiores y diseño de interiores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Toulouse Lautrec, distrito de Surco – 2018”*, su trabajo permite a los estudiantes que identifique sus habilidades blandas sobre la creatividad, empatía y liderazgo y de esta manera permite a los estudiantes y docentes a mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje y al final tener seres humanos plenos, que les brindara enfrentar a los retos de una educación superior y como estas habilidades son importantes en su éxito académico, asimismo, el estudio hace el diagnostico de cómo los estudiantes que pertenecen al Programa de Beca 18 deben desarrollar sus habilidades blandas

para que tengan una adecuada formación académica y puedan insertarse en el mercado laboral. Concluyó, las habilidades blandas son base para el aprendizaje del siglo XXI, actualmente no se le brinda y tampoco se le da la importancia que deben tener en el quehacer educativo, es decir ni los estudiantes ni docentes no conocen que habilidades blandas tienen, sin estos conceptos no podrán conseguir mejoras en su formación integral, así como en el campo profesional a futuro. Conclusión: Los estudios realizados confirman una relación positiva entre el nivel de desarrollo de las habilidades blandas y el logro del aprendizaje, a mayor nivel de desarrollo de las habilidades blandas: mayor logro de aprendizaje.

Por otro lado, Vargas (2019) en su tesis:

*“La existencia de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial de la modalidad Gente que Trabaja de la Universidad Continental- Sede Arequipa”*, detalló cómo el mercado laboral sufre cambios tales como los demográficos, el climático y el empleo globalizado, donde hay profundas modificaciones, siendo necesario tener las tecnologías del momento, allí es donde se deben mejorar el desempeño laboral de los trabajadores que deben poseer habilidades blandas en comprensión emocional, creatividad, por estos motivos se hace necesario efectuar un trabajo que determine si el uso de las habilidades blandas va a permitir que las universidades generen y permitan tener estudiantes que mejoren su desempeño laboral, esto es fundamental porque ante la demanda de empleos es urgente que las empresas se den las nuevas tendencias tecnológicas que se desarrollan en la actualidad. Conclusión: Dentro de las habilidades blandas estudiadas se logró evidenciar la importancia de estas en las organizaciones, sobre todo en un entorno donde las tendencias y cambios tecnológicos obligan a las empresas en requerir personal con este tipo de habilidades y se demostró mediante los distintos recursos bibliográficos su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes

Asimismo, Silvestre (2019) en su trabajo de tesis:

*“Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera CrediScotia del distrito de Trujillo, 2017”*, el objetivo fue determinar cómo influye las habilidades blandas en el desempeño laboral en los colaboradores de la financiera CrediScotia, investigación de enfoque cuantitativo, de diseño transeccional descriptivo a una población de 29 trabajadores, empleando la técnica de encuesta para recabar la información cuyos resultados indican que los colaboradores manifiestan que las habilidades blandas tienen que ver para un buen desempeño laboral, en ese sentido, la entidad debe actualizar y difundir el manual de funciones para que el trabajador se identifique con la entidad. Conclusión: Las habilidades blandas tienen influencia positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera CrediScotia del distrito de Trujillo.

Castillo (2019) con el título

*“Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén”*. Esta investigación surgió como una necesidad de determinar el nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en la municipalidad de Pomahuaca, provincia de Jaén, considerando que al realizar el análisis de la problemática se observó que, precisamente es pertinente llevar a cabo un estudio que contribuya a establecer el nivel de significatividad, respecto de las habilidades blandas y el desempeño laboral. Esta situación motivó la realización del presente estudio fundamentado en la teoría de la inteligencia emocional de Goleman, la teoría de la inteligencia exitosa de Sternberg, la teoría de la interdependencia social de Johnson y Johnson y a la teoría de las relaciones humanas de Chiavenato. El nivel de relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en la municipalidad de

Pomahuaca, provincia de Jaén se determinó a través de la prueba elaborado por el investigador y validado por expertos en investigación científica quienes han tenido en cuenta las dimensiones, indicadores e instrumentos. El estudio se realizó orientado por el tipo de investigación correlacional y el diseño no experimental. Se trabajó con una población de 44 integrantes. Luego del proceso se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que el desarrollo de las habilidades blandas y el desempeño laboral tienen implicancia recíproca en la municipalidad de Pomahuaca.

Morocho (2019) en su tesis denominada:

*“Habilidades blandas y desempeño laboral en los docentes de una institución educativa de Durán, 2019”*. Se trabajó con una muestra censal de 25 sujetos. Investigación cuantitativa, básica, correlacional y transversal. El diseño es no experimental, correlacional asociativo; empleándose técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario (31 ítems primera variable, 35 segunda variable) con respuestas escala ordinal, su nivel de confiabilidad es de (primer instrumento 0,939 y el segundo de 0,850) y su validez de contenido se evidenció a través del juicio de aprobación de tres jurados. Los resultados descriptivos mencionan que los docentes que tienen un nivel alto en la variable habilidades blandas el 0.92% se relaciona con un nivel alto del desempeño docente, así mismo los resultados inferenciales corroboran que, sí existe relación estadísticamente significativa para aceptar la hipótesis de investigación. Concluyó. las habilidades blandas se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los docentes siendo el valor de significancia 0.000 ( $p < 0.01$ ); rho 0.876.

Cáceres et al. (2018) en su tesis:

*“Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el*

*desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú*", estudio de tipo cuantitativo, correlacional exploratorio, no experimental y de corte transversal, se trabajó con una muestra de 75 trabajadores, sus resultados indicaron, la variable de aprendizaje formal altera y tiene efecto muy significativo a la variable desempeño laboral y como el aprendizaje informal tiene incidencia directa en el desempeño laboral, esta investigación permite conocer cuáles son las habilidades blandas que protegen el desempeño laboral en las entidades, al margen de las habilidades técnicas, investigando que efectos de la inteligencia emocional, aprendizaje formal e informal sobre el desempeño laboral en estas entidades de servicios. Concluyó: conoció cómo dichas habilidades blandas contribuyen a lograr mejores resultados de los colaboradores, más allá de contar con las habilidades técnicas requeridas para el puesto de trabajo.

### **2.2.3. Local**

Choquehuanga y Morán (2022)

Su investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022, estudio de tipo aplicado, de diseño no experimental, correlacional. La muestra fue censal. Las técnicas de recolección de datos empleadas en la investigación fueron la encuesta y la entrevista. Los principales resultados indican que las habilidades sociales, de pensamiento y de negociación mantienen una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral. Concluyó, las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad, se relacionan de manera positiva y significativa, habiéndose obtenido un coeficiente correlacional de 0.262, destacándose que dichas habilidades presentan debilidades que es necesario abordar sistemáticamente para su desarrollo.

Periche (2022) en su investigación:

Tuvo por objetivo general determinar las implicancias de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes 2022. Estudio se caracterizó por ser descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y transversal, empleándose la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. La investigación estuvo dirigida a una muestra censal de 85 colaboradores del hipermercado, aplicándose dos cuestionarios: para la variable gestión del talento humano y desempeño laboral, conformados por 12 preguntas cada uno. Los resultados demostraron, la variable gestión del talento humano 84.71% en el nivel alto, demostrando que existe una buena gestión en la selección, conocimientos y habilidades para cooperar en el desarrollo eficiente de las funciones de los colaboradores; por otro lado, la variable desempeño laboral alcanzó un 87.06% en el nivel alto, comprobando la orientación a objetivos y cumplimiento de metas, donde los colaboradores mediante la gestión adquieran nuevos conocimientos y ponerlos en práctica en sus áreas correspondientes. Concluyó, existe una correlación y/o asociación positiva alta y significativa entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, obtuvo un Rho de Spearman de 0.998 según la percepción de los colaboradores del hipermercado plaza Veas Tumbes.

Saavedra (2019) en su investigación:

Tuvo por objetivo determinar cómo las competencias profesionales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2019. Investigación de tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, el enfoque fue cuantitativo, de corte transversal. Entre los resultados se tiene que, para el 62% de los jefes de área de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, las competencias técnicas de los trabajadores, no es buena. Para el 38% de los jefes de área, los

trabajadores tienen poco conocimiento en las competencias metodológicas. El 56% de los entrevistados indicaron también que, los trabajadores no tienen buena motivación entre sí para lograr el trabajo en equipo competente, a fin de lograr los objetivos propuestos. Para el 65% de los jefes de área encuestados, consideraron que los trabajadores no tienen buena eficacia. El 54% de los jefes de área entrevistados, señalaron que los trabajadores no son eficientes. El 37% de los trabajadores indicaron que no son tomados en cuenta, en la Dirección Regional de educación de Tumbes. El 54% de los trabajadores encuestados consideran que son muy pocas las competencias sociales en la Dirección Regional de educación. Existe una relación positiva entre la competencia técnica, competencia metodológica, competencia social, y el desempeño laboral por haberse encontrado una correlación entre 0,44 y 0,49. Asimismo, se encontró una baja relación entre la competencia participativa, y el desempeño laboral, con una correlación de 0,39 entre ambos.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Comunicación efectiva.**

Es la busca que la persona que emite el mensaje lo realice de forma clara, de forma directa y que no quede lugar a confusiones o malos entendidos, busca que la persona que recibe el mensaje procese la información en términos que pueda entender y dar retroalimentación sobre el mensaje que ha comprendido. (Oliveira et al., 2019)

#### **Competencias blandas**

Estas habilidades tienen que ver con la personalidad, diferenciando de las competencias duras que son las inherentes a las habilidades técnicas o específicas de una tarea o actividad” (Alles, 2019).

## **Comportamiento organizacional**

Estudio del comportamiento humano en contextos organizacionales, la interfaz entre el comportamiento humano y la organización, y la organización misma (Griffin., 2017)

### **Conocimiento:**

“Es la información adquirida por una persona a través de experiencias o educación. También se entiende como la comprensión teórica o práctica de un asunto referente a la realidad, la cual puede ser de tipo ordinario, científico y filosófico”. (Sánchez et al., 2018, p.58).

### **Eficacia.**

Hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización (Robbins y Coulter, 2018).

### **Habilidades:**

“Es la capacidad para realizar determinadas tareas o funciones dentro de una organización, poniendo en prácticas el saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir” (Sánchez et al., 2018, p.33).

### **Relaciones interpersonales**

“Son habilidades sociales que implican comunicación, resolución de problemas, cooperación, empatía y asertividad para apoyar la interacción, siendo sumamente solicitadas en el ámbito empresarial” (Oliveira et al., 2019).

### **Satisfacción laboral**

“Actitudes o sentimientos de las personas hacia varios aspectos de su trabajo donde esos sentimientos o actitudes pueden ser positivos o negativos” (Wirawan, 2017):

## **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.1. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

El impacto de las habilidades blandas es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023.

#### **Hipótesis específicas**

1. El impacto del trabajo en equipo es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes.
2. El impacto de las habilidades comunicativas es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes.
3. El impacto de la atención al ciudadano es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes.

### **3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.**

#### **Tipo de estudio**

Investigación aplicada, al respecto Pimienta y De La Orden (2017) manifiestan, “Es la búsqueda y consolidación de saber, así como la aplicación de los conocimientos culturales y científicos, para la obtención de la tecnología al servicio de la comunidad” (p.9).

De enfoque cuantitativo ya que se emplearon datos numéricos aplicándose

instrumentos de medición como el cuestionario, valorándose con escala de Likert. Asimismo, es secuencial y probatorio, porque se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías, tal como lo refieren. (Hernández et al., 2014)

De tipo descriptivo-correlacional, porque se describieron sus propiedades y características de las variables habilidades blandas y desempeño laboral. Asimismo, se determinará su impacto que existe entre ellas. Según Bernal (2016) manifiesta que: “Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de las mismas” (p.147).

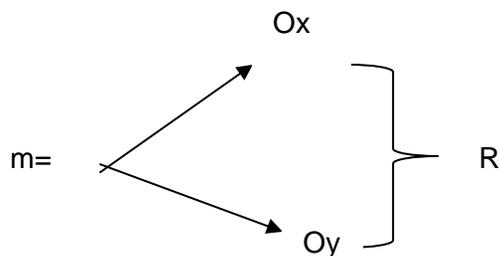
### Diseño de investigación

Investigación de diseño no experimental, porque se describió el comportamiento de las variables, como se percibe en el entorno. Y de corte transversal, por ejecutarse dentro de un periodo determinado en este caso en el año 2023.

Hernández y Mendoza (2018) indican:

Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables para ver su efecto sobre otras ya que este solo se basa en observar o medir fenómenos y variables tal como se da en su contexto natural, para analizarlos.

Utilizándose el diseño correlacional, apreciándose:



**Donde:**

m: muestra

O<sub>x</sub>:: observación habilidades blandas

O<sub>y</sub>:: observación desempeño laboral

R: relación entre variables

**3.3. Población, muestra y muestreo****Población**

Pimienta y De la orden (2017) definen. “Conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio en un lugar y tiempo determinado, poseen cualidades similares y observables” (p.84).

La población del estudio estuvo comprendida por 51 docente de secundaria de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, 2023; conformados por directivos y docentes, según los registros, (Dirección, IE N° 098, El Gran Chilimasa, 2023), (Tabla 1)

**Tabla 1**

*Población laboral de docentes secundaria*

<b>Categoría laboral</b>	<b>Cantidad</b>
Directivos	4
Docentes nombrados	31
Docentes contratados	16
Total	51

Fuente: Dirección, IE N° 098, El Gran Chilimasa, 2023

## **Muestra**

García (2016) considera: “Es el Subconjunto de la población sobre la cual se realizará alguna medición que permitirá conclusiones generalizables a toda la población” (p.130).

Parella y Martins (2012) define la muestra censal: “abarca la totalidad de la población” (p.105).

La muestra de estudio fue censal, porque se emplearon todos los elementos de la población, en este caso, los 51 trabajadores entre directivos y docentes de la IE de secundaria.

## **Muestreo**

Lind et al. (2015) definen: “Es el proceso de selección de elementos de una población para hacer juicios o inferencias acerca de esta” (p.221).

Hernández et al. (2018) indicaron el muestreo no probabilístico es: “Es el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 176).

Se empleó el muestreo no probabilístico, aplicándose dos cuestionarios con escala de Likert a todos los elementos de la población en este caso a los 51 trabajadores de la institución educativa, en sus respectivos lugares dentro del centro de trabajo. El primer cuestionario de habilidades blandas, comprendió 10 ítems y el segundo de desempeño laboral se estructuró con el mismo número de ítems. (Anexo 4, 5 y 6).

### **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **Métodos**

Baena (2017) asevera: “es un camino para investigar, conocer y descubrir” (p.33). Empleándose en la investigación los métodos siguientes:

#### **Método deductivo**

El estudio de las habilidades blandas y desempeño laboral se explicarán a base de las doctrinas y teorías administrativas relacionadas. Al respecto Hernández y Mendoza (2018) expresa: “Comienza con la teoría, y de ésta se derivan las hipótesis que el investigador somete a prueba, de lo general a lo particular” (p.7).

#### **Método Inductivo**

Este método se empleó aplicando un procedimiento que van desde la recogida de datos e información hasta la elaboración de las conclusiones. Según Pimienta y De la orden (2017) puntualizan que: “Se basa en inducción, mediante la cual el investigador establece conclusiones generales, a partir de la observación y análisis de hechos particulares, que considere verdaderas en virtud de que están basadas en la experiencia directa” (p.43).

#### **Cuantitativo**

Bernal, (2016) puntualiza: “se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva”.

En la investigación la medición fue ordinal porque los ítems fueron valorados con la escala de Likert: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre, presentándose en tablas de frecuencia, el P- Valué, para probar la hipótesis, el modelo de Rho Spearman para determinar la correlación entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral.

## **Técnicas**

Pimienta y De la orden (2017) refieren. “Son las conductas e instrumentos empleados en la realización de las operaciones o etapas de la investigación” (p.51). Empleándose en el estudio las técnicas siguientes:

## **Encuesta**

Baena (2017) dice:

Es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando, donde comprende una entrevista extensa con una guía de preguntas o de indicadores para detectar sobre la persona o la comunidad de todos los elementos que nos permitan conocer de ella desde sus orígenes hasta el momento actual (p.82). El instrumento de medición empleado fue el cuestionario, Estructurándose con 10 preguntas para la variable habilidades blandas y 10 preguntas para el desempeño laboral, valorándose lo ítems con la Escala de Likert. (Anexo 3, 4, 5, 6, 7 y 10)

## **Análisis documental**

Palella y Martins (2012) definen: “Es aquella que se basa en la obtención o recopilación de información y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documento” (p.90). En el estudio se revisó artículos, libros, revistas, tesis y textos,

el contenido de la literatura que se relacionaron con las variables en estudio: habilidades blandas y desempeño laboral.

## **Instrumentos**

Baena (2017) indica: “Son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito” (P.68). En esta investigación se utilizaron:

## **Cuestionario**

García (2016) señala:

Es el documento que se envía a los expertos, dado que no es solo un documento que contiene una lista de preguntas, sino que en él, se consigue que los expertos interactúen, asimismo en el mismo se presentarán los resultados de anteriores circulaciones (p.187).

En este estudio se estructuraron dos cuestionarios de 10 preguntas para la variable: habilidades blandas y 10 preguntas para el desempeño laboral, basados en las dimensiones e indicadores para ser aplicado mediante la escala de Likert: 1 Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre; a los 51 trabajadores entre directivos y docentes de la institución educativa. (Anexo 5 y 6)

## **Fichas bibliográficas**

En el análisis documental se utilizaron fichas bibliográficas para registrar la información contenida en la literatura, informes y registros.

Pimienta y De la orden (2017) precisan son: “formas donde contiene los datos del autor y de la obra que es consultada” (p.64). De acuerdo a la apreciación este resultado contribuirá a elaborar el estado de arte.

### **3.5. Procesamiento y análisis de datos**

#### **Procesamiento**

Acopiada la información, los datos cuantitativos, en una hoja Excel, se organizaron en una matriz de tabulación. La organización y clasificación de los datos se efectuaron sobre esta matriz en referencia. El proceso fue el siguiente: primero, separar información de acuerdo a los criterios de evaluación. Luego esta matriz se importó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para su procesamiento estadístico.

#### **Análisis de datos**

Aplicándose el software estadístico SPSS, se obtuvieron resultados cuantitativos presentándose en tablas de frecuencia donde se analizó su impacto entre las variables de estudio. Asimismo, se empleó el P – valúe, permitiendo contrasta la hipótesis, el Rho de Spearman, coeficiente que determinó su correlación y/o asociatividad entre las variables. Acto seguido se Luego se discutieron estos resultados cuantitativos en el argumento con los antecedentes y las bases teórico – científicas, para alcanzar el objetivo general: Determinar el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023.

### **3.6. Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

La validez de un instrumento se refiere a la medida en que este realmente evalúa la variable que pretende medir, según Hernández et al. (2014). En el caso específico mencionado, la vigencia del instrumento fue asegurada mediante la validación por parte de expertos en la materia. Esta validación,

detallada en el Anexo 11, implica la aprobación por parte de tres especialistas en investigación a fin de asegurar y garantizar que el instrumento de medición sea apropiado y mida con precisión las variables deseadas. Además, se pueden haber realizado mejoras o ajustes basados en las sugerencias de los expertos antes de su adopción definitiva. (Anexo 11)

## **Confiabilidad**

Para la presente investigación se realizó el análisis de confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach. Sánchez et al. (2018) afirman “es un indicador estadístico empleado para estimar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento que contiene una lista, en término de correlaciones van desde  $-1$  a  $+1$ , donde se admiten más de dos alternativas de respuesta” (p.16).

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición, de cada cuestionario constituido por 10 ítems, se aplicó una prueba piloto a los diez colaboradores de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa de Aguas Verdes, la fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach, al cuestionario de la variable habilidades blandas y al cuestionario de la variable desempeño laboral; con el propósito de medir la consistencia interna del instrumento y su aplicación en otra realidad debe resultar con iguales o parecidas respuestas.

Según Hernández et al. (2014), presenta la siguiente escala de valores:

Para los niveles de 0,53 a menos tenemos una confiabilidad débil, de 0,54 a 0,59 Confiabilidad baja, de 0,60 a 0,65 Confiable, de 0,66 a 0,71 Muy confiable, de 0,72 a 0,99 Excelente confiabilidad 1,0 Confiabilidad perfecta.

Los resultados de la prueba piloto de los 10 trabajadores producto de la aplicación del cuestionario de la variable habilidades blandas construido con diez preguntas en escala de Likert, resultó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,968.

Los resultados de la prueba piloto de los 10 trabajadores producto de la aplicación del cuestionario de la variable desempeño laboral construido con diez preguntas en escala de Likert, resultó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,855.

Obteniéndose los coeficientes de Cronbach de niveles de excelente confiabilidad, siendo estos aceptables para el desarrollo de la investigación. (Tabla 2 y 3) y (Anexo 8 y 9)

**Tabla 2**

*Fiabilidad de variable habilidades blandas*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.968	10

Fuente: Prueba Piloto

**Tabla 3**

*Fiabilidad variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.855	10

Fuente: Prueba Piloto

### **3.7. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Habilidades Blandas**

##### **Definición conceptual**

Son las habilidades con las que se logran un mejor desempeño en las relaciones laborales y personales, es decir son los rasgos, hábitos personales, que muchos capacitadores, concluyen que si un trabajador posee una gran comunicación, arte para negociar y habilidades, estos deben quedarse en la entidad. (Ortega, 2017)

## Dimensiones

Trabajo en equipo

Indicadores: Iniciativa, cooperación, compromiso.

Habilidades comunicativas

Indicadores: capacidad de hablar, escuchar y escribir.

Atención al ciudadano

Indicadores: Entusiasmo, optimismo, empatía

## Definición operacional

Los datos para la variable HB se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario estructurado por 10 ítems, valoradas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre, aplicándose a los 51 docentes de secundaria de la IE N° 098, El Gran Chilimasa, en su puesto de trabajo. (Tabla 4 y Anexo 1 y 2)

**Tabla 4**

*Variable habilidades blandas, dimensiones e indicadores*

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Trabajo en equipo	Iniciativa, cooperación, compromiso.	1, 2, 3, 4,
Habilidades comunicativas	capacidad de hablar, escuchar y escribir	5, 6, 7,
Atención al ciudadano	Entusiasmo, optimismo, empatía	8, 9, 10,

Fuente: Cuestionario

## **Variable 2: Desempeño Laboral**

### **Definición conceptual**

Son hechos o acciones que se observan en los trabajadores que son relevantes en el logro de los objetivos de la entidad. Es decir, se puede afirmar que un buen desempeño laboral es la fortaleza más destacada con la que cuenta la entidad. (Chiavenato, 2019)

### **Dimensiones**

Pronta respuesta

Indicadores: Resiliencia, conocimiento, rendimiento

Logro de metas

Indicadores: Meta, voluntad, realidad.

Satisfacción del usuario

Indicadores: Productividad, convencimiento, escuchar reclamos.

### **Definición operacional**

Los datos para la variable desempeño laboral, se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario estructurado por 10 ítems, valoradas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre, aplicándose a los 51 docentes de secundaria de la IE N° 098, El Gran Chilimasa, en su puesto de trabajo. (Tabla 5 y Anexo 1 y 2)

**Tabla 5***Variable desempeño laboral, dimensiones e indicadores*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>
Pronta respuesta	Resiliencia Conocimiento Rendimiento	11, 12, 13,
Logro de metas	Meta Voluntad Realidad	14, 15, 16, 17
Satisfacción del usuario	Productividad Convencimiento Escuchar reclamos	18, 19, 20,

---

**Fuente: Cuestionario**

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

**Para el objetivo general:** Determinar el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023.

**Tabla 6**

Impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral

Nivel	Habilidades Blandas			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	37 a 50	31	60.8	37 a 50	26	51.0
Media	23 a 36	15	29.4	23 a 36	20	39.2
Baja	10 a 22	5	9.8	10 a 22	5	9.8
	Totales	51	100.0	Totales	51	100.0

Fuente: Encuesta.

La variable habilidades blandas que estuvo conformada por las dimensiones trabajo en equipo, habilidades comunicativas, atención al ciudadano, tuvo respuestas de nivel alto con el 60,8% para el nivel medio con el 29,4% y para el nivel bajo con el 9,8% con un impacto en la variable desempeño laboral de nivel alto con el 51,0% para el nivel medio con el 39,2% y para el nivel bajo con el 9,8% de las contestaciones de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla. Las habilidades blandas también denominadas sociales implican comunicación y atención con amabilidad y profesionalismo siendo indispensables en las buenas relaciones con los compañeros de trabajo y atención al público para incrementar la productividad y rendimiento laboral

**Prueba de hipótesis para el objetivo general:** El impacto de las habilidades blandas es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023.

Respuestas que las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,697 con una significación bilateral de 0,000 todo lo cual nos indica que existió una relación de asociatividad con impacto de nivel medio entre la variable habilidades blandas y la variable desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023. Llevandonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

**Tabla 7**

*Correlación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral*

Rho de Spearman		Habilidades Blandas	Desempeño Laboral
Habilidades Blandas	Coefficiente de correlación		,697
	Sig. (bilateral)		.000
	N		51
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,697	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	51	

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

**Fuente: Encuesta**

**Para el objetivo específico 1:** Determinar el impacto del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla.

**Tabla 8**

Impacto del trabajo en equipo en el desempeño laboral

Nivel	Trabajo en Equipo			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	14 a 20	26	51.0	37 a 50	26	51.0
Media	9 a 13	17	33.3	23 a 36	20	39.2
Baja	4 a 8	8	15.7	10 a 22	5	9.8
Totales		51	100.0	Totales	51	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión del trabajo en equipo que analizó los indicadores sobre la Iniciativa, cooperación, compromiso experimentaron contestaciones de nivel alto con el 51,0% para el nivel medio con el 33,3% y para el nivel bajo con el 15,7% con un impacto en la variable desempeño laboral de nivel alto con el 51,0% para el nivel medio con el 39,2% y para el nivel bajo con el 9,8% de las contestaciones de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa. Se observa que el trabajo en equipo se encuentra en nivel alto, sin embargo, este resultado no está halagador, debiéndose hacerse gran esfuerzo para lograr mayor sinergismo organizacional y obtener niveles altos de rendimiento laboral.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:** El impacto del trabajo en equipo es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes.

Contestaciones que las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,528 con un nivel de significancia de 0,000 todo lo cual nos revela la existencia de asociatividad entre las variables de estudio con un

impacto de nivel medio entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023. Llevandonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico uno.

**Tabla 9**

*Correlación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral*

Rho de Spearman		Trabajo en Equipo	Desempeño Laboral
Trabajo en Equipo	Coeficiente de correlación		,528
	Sig. (bilateral)		.000
	N		51
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,528	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	51	

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

Fuente: Encuesta

**Para el objetivo específico 2:** Determinar el impacto de las habilidades comunicativas en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla.

**Tabla 10**

*Impacto de las habilidades comunicativas en el desempeño laboral*

Nivel	Habilidades Comunicativas			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	25	49.0	37 a 50	26	51.0
Media	7 a 10	17	33.4	23 a 36	20	39.2
Baja	3 a 6	9	17.6	10 a 22	5	9.8
Totales		51	100.0	Totales	51	100.0

Fuente: Encuesta.

Para determinar el impacto de las habilidades comunicativas se procedió a tomar como indicadores a la capacidad de hablar, escuchar y escribir con respuestas de nivel alto del 49,0% para el nivel medio con el 33,3% y para el nivel bajo con el 17,6% con un impacto en la variable desempeño laboral de nivel alto con el 51,0% para el nivel medio con el 39,2% y para el nivel bajo con el 9,8% de las contestaciones de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla. Las habilidades comunicativas son esenciales en el desempeño laboral, donde debe practicarse la escucha activa y la predisposición del servicio, debiéndose mejorar los canales de comunicación.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:** El impacto de las habilidades comunicativas es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes.

Afirmaciones que las podemos comprobar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,636 con significación bilateral de 0,000 indicándonos la existencia de una relación de asociatividad directa y positiva de nivel medio entre la dimensión de las habilidades comunicativas y la variable desempeño laboral de las respuestas de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla. Llevandonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico dos.

**Tabla 11**

*Correlación entre las habilidades comunicativas y el desempeño laboral*

Rho de Spearman		Habilidades Comunicativas	Desempeño Laboral
Habilidades Comunicativas	Coeficiente de correlación		,636**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		51
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,636**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	51	

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

**Fuente: Encuesta**

**Para el objetivo específico 3:** Determinar el impacto de la atención al ciudadano en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla.

**Tabla 12**

*Impacto de la atención al ciudadano en el desempeño laboral*

Nivel	Atención al Ciudadano			Desempeño laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	21	41.2	37 a 50	26	51.0
Media	7 a 10	16	31.4	23 a 36	20	39.2
Baja	3 a 6	14	27.4	10 a 22	5	9.8
Totales		51	100.0	Totales	51	100.0

**Fuente: Encuesta.**

La dimensión atención al ciudadano que cubrió el análisis de los indicadores sobre el entusiasmo, optimismo, y la empatía, ostentaron respuestas de nivel alto con el 41,2% para el nivel medio con el 31,4% y para el nivel bajo con el 27,4% con un impacto en la variable desempeño laboral de nivel alto con el 51,0% para el nivel medio con el 39,2% y para el nivel bajo con el 9,8% de las contestaciones de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran

Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023. El impacto de la dimensión sobre la variable desempeño no son tan favorables, porque si se trata de atención al ciudadano, las cifras porcentuales deben muy altas, donde demuestren un buen servicio que satisfagan sus expectativas.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:** El impacto de la atención al ciudadano es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes.

Estas afirmaciones las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,296 con una significación bilateral de 0,000 indicándonos la existencia de una relación de asociatividad con impacto directo y positivo de nivel medio entre la dimensión de la atención al ciudadano y la variable desempeño laboral de las respuestas de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023. Llevandonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico tres.

**Tabla 13**

*Correlación entre la atención al ciudadano y el desempeño laboral*

	Rho de Spearman	Atención al Ciudadano	Desempeño Laboral
Atención al Ciudadano	Coeficiente de correlación		,296*
	Sig. (bilateral)		,000
	N		51
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,296*	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	

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

**Fuente: Encuesta**

## 4.2 Discusión

Con las habilidades blandas se logran un mejor desempeño en el campo laboral y personal, es decir “son los rasgos, hábitos personales, y muchos capacitadores concluyen que, si un trabajador posee una gran comunicación, arte para negociar y habilidades, estos deben quedarse en la entidad” (Ortega, 2017)

La variable habilidades blandas estuvo conformada por las dimensiones trabajo en equipo, habilidades comunicativas, atención al ciudadano, tuvo respuestas de nivel alto con el 60,8%, el nivel medio con el 29,4% y para el nivel bajo con el 9,8% con un impacto en la variable desempeño laboral de nivel alto con el 51,0%, nivel medio con el 39,2% y para el nivel bajo con el 9,8% de las contestaciones de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes.

De acuerdo con la investigación de Cordero et al. (2020), en este artículo, investigación cualitativa, su instrumento de medición se validó con el alfa de Cronbach, sus resultados permitieron concluir, la experiencia diaria de los servidores y los usuarios frente al manejo de habilidades blandas es vital al momento de prestar y recibir respectivamente un servicio público, mientras que en nuestra investigación cuantitativa, se empleó el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad que resultó alta para las variables habilidades blandas 0,968 y para desempeño laboral 0,855, asimismo Hernández (2020), concluyó, las entidades educativas deben trabajar implementando talleres que refuercen sus habilidades, y acercarse con el sector empresarial, para alcanzar el fortalecimiento de las competencias interpersonales de los estudiantes y según Mina y Barzola (2020), muestran la importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral, a través del método descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, transversal, entre sus aportes sostienen que el liderazgo y trabajo en equipo son habilidades necesarias para mejorar los entornos y competencias laborales., Cordero et al. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor., (Hernandez, 2020) (Mina y Barzola, 2020)

Con respecto a nuestro trabajo, este resultado está alineado con la sugerencia dada por la investigación en el artículo de Cordero et al. (2020), los docentes servidores de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, requieren incrementar una mayor capacidad de habilidades blandas para mejorar el desempeño laboral dentro de una relación óptima, situación que mejoraría la eficiencia, que le permita una mejor atención a los usuarios para que estén satisfechos con la atención que se les brinda en la entidad organizacional pública, finalmente los resultados de las variables objetos de estudio habilidades blandas y desempeño laboral son importantes para las diferentes actividades que se realiza en la institución educativa a través de sus docentes.

Según Espinoza y Gallegos (2020) en su artículo cuyo objetivo fue proporcionar una revisión de estos aspectos en cuanto a las habilidades blandas y el ámbito laboral, los cuales son muy necesarias actualmente, tanto a nivel educativo como empresarial. Se realizó un mapeo sistemático donde se extrajeron, estudios que permitieron conocer sobre los conceptos dados, si se están implementando estas habilidades en la educación actual y las más requeridas para la inserción laboral. Este artículo discrepa porque realiza una valoración cualitativa de los aspectos que son necesarios para el desempeño laboral como adaptabilidad, empoderamiento y capacidad de adaptarse a las adversidades, mientras que según Pérez et al. (2020) en su artículo, de enfoque cualitativo, con categorías y subcategorías, que concluyó que las habilidades blandas tiene una relación directamente proporcional con la gestión gerencial; su aprendizaje se debe impartir desde la educación básica primaria, potencializando lo trabajado en los currículos universitarios, esta investigación discrepa con nuestro trabajo porque es de enfoque cuantitativo, asimismo al manifestar que el aprendizaje de estas competencias requieren un proceso continuo desde una formación básica que prepara al colaborador a tener una mayor predisposición para el desempeño. (Espinoza y Gallego, 2020) (Perez et al., 202)

En nuestro estudio de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, distrito Aguas Verdes, Tumbes, 2023 se denota que nuestros resultados son bajos en la correlación de las dimensiones, situación que se puede decir que no refuerzan habilidades blandas para tener actitudes de respuesta ante las exigencias del contexto y servicio propio de la entidad a sus usuarios que desean una mayor relación óptima en pronta respuesta, satisfacción y logro de metas, por otro lado, los resultados de relación baja determinan que el personal contratado para aspectos administrativos en la institución aún requiere aprender las habilidades blandas para su desempeño laboral ya que en su proceso de formación y selección no se implementa una medición de estas habilidades para el puesto laboral.

## V. CONCLUSIONES

1. Aceptar la hipótesis general donde las habilidades blandas se relacionan con el desempeño laboral, de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023, este resultado se comprueba en base al valor de significancia calculado menor de 0.05 y el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,697 que indica que las variables tienen una relación de asociatividad moderada con impacto directo y positivo entre las variables. Aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general.
2. La dimensión trabajo en equipo y la pronta respuesta de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, tiene una relación de impacto directa y positiva. Este resultado se comprueba a base al valor de significancia calculado 0,000 y el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,528 que indica una relación de asociatividad entre las variables de nivel moderado. En ese sentido, se acepta la hipótesis de trabajo para el objetivo específico uno.
3. La dimensión de habilidades comunicativas y el logro de la meta dentro del contexto de los docentes de la Institución Educativa N° 098, tiene una relación de impacto directa y positiva. Este resultado se comprueba en base al valor de significancia calculado de 0,000 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,636 que indica que las variables tienen una relación de asociatividad baja, aceptándola hipótesis de trabajo para el objetivo específico dos.
4. La dimensión atención al ciudadano y satisfacción del usuario de la variable desempeño laboral dentro del contexto de los docentes de la Institución Educativa N° 098. Resultado comprobado al valor de significancia de 0,000 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,296 indicando, las variables tienen una relación de asociatividad entre las variables muy baja. Aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico tres.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Con relación a las variables habilidades blandas y desempeño laboral, con sus dimensiones: trabajo de equipo, habilidades comunicativas y atención del ciudadano, junto a: pronta respuesta, logro de metas y satisfacción del usuario, los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023, deben ser más asertivos en su comunicación, expresar sus ideas de manera clara y concisa, así mismo, deben trabajar en mejorar su capacidad para comunicarse de manera efectiva, aspecto relevante, para alcanzar un mejor desempeño laboral, asimismo, deben tratar a los usuarios (estudiantes, padres, colegas) con amabilidad y respeto, esto incluye ser pacientes y comprensivos, esto, permitirá que los mismos tengan una mejor percepción y valoración que beneficia la imagen de los docentes de la institución educativa.
2. La iniciativa, cooperación y colaboración de los equipos de trabajo, es vital para que los trabajadores aumenten su capacidad y rendimiento en sus labores, el equipo directivo de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, debe fomentar una cultura de colaboración y cooperación entre los docentes. Promoviendo espacios para compartir experiencias y buenas prácticas, que será de beneficio a la institución educativa y el trabajo será más efectivo.
3. La comunicación efectiva, es esencial para el logro de las metas de la institución, para ello, se debe promover talleres que fortalezcan el diálogo abierto y constructivo, donde, se busque mejorar el desempeño de los docentes de la Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, manteniendo una comunicación asertiva, expresando ideas de manera clara y concisa, del mismo modo, escuchando a los padres, estudiantes y colegas con empatía, para resolver conflictos de manera constructiva, con ello, se tendría un clima institucional acogedor.

4. La constante especialización de los docentes genera una buena atención al ciudadano, en consecuencia, éste último obtiene una satisfacción, respecto al servicio que se le brinda; por lo tanto, es fundamental siempre que dicho personal de la institución educativa esté en constante capacitación y evaluación, con el objetivo de mejorar la atención y satisfacción del usuario. Por ello, los directivos de la institución deberían implementar un plan integral de capacitación y desarrollo profesional para los docentes, con el apoyo de aliados estratégicos, expertos en el tema de atención al ciudadano, y se incluya, la implementación de un sistema de reconocimiento y recompensas para aquellos docentes que se destaquen por brindar un servicio de excelencia a los usuarios. Lo cual se reflejará con la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios de manera periódica. Con ello, se fomentará una cultura de atención al usuario y servirá como modelo a seguir.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aurora, C. (2017). Academia.edu.

file:///C:/Users/bralise/Downloads/RED\_eBook\_Desempen\_o\_laboral.pdf

Ortega, S. C. (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. Guayaquil, Ecuador: Senefelder.

Alles, M. (2019). Desarrollo del Talento Humano. Basado en competencias. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.

Baena, P. G. (2017). Metodología de la investigación. México D.F.: Grupo Editorial Patria S. A. de C.V.

Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson, Educación.

Caballero, D. T. (2019). Habilidades blandas y logro de aprendizaje del curso de taller de espacios residenciales 2 en los alumnos del programa de Beca 18 de la carrera profesional de Arquitectura de interiores y diseño de interiores del Instituto de Educación Superior Tecnológico. Surco Lima: Universidad Tecnológica del Perú.

Caceres, P. y. (2018). Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú. Lima: Tesis Maestría. Universidad del Pacífico.

Carranza, D. J., y Sanchez, A. F. (2022). Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano,. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades, 5(2), 59 - 62

Castillo, L. L. (2019). Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. Jaen: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46170>

Chiavenato, I. (2019). Gestión del talento humano. Mc Graw Hill.

Choquehuanga, N. M., y Morán, R. Y. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022.

- San Jacinto: UNTUMBES. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99941>
- Cordero, A., Cordova, N., Moreira, M., y Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor. *Polo del Conocimiento: Revista científica*, 5(5), 41-63. <https://doi:10.23857/pc.v5i5.1399>.
- Espinoza, A., Lamadrid, M., y Oria, M. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(1), 87-97. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086403192016000100011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192016000100011&lng=es&tlng=es).
- Espinoza, M. M., y Gallego, B. D. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(23), 109., 41(23), 109.
- Fernandez, C. J. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Independencia, Huaraz - Ancash-2020. Ancash: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4544>
- Gamelearn Team. El origen de las soft skills, las habilidades que determinan el éxito. (internet). <https://www.game-learn.com/en/resources/blog/el-origen-de-las-soft-skills-las-habilidades-que-determinan-el-exito/>.
- García, D. J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Gontero, S. y Novella, R. (2021). El futuro del trabajo y los desajustes de habilidades en América Latina. Documentos de Proyectos. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47651-futuro-trabajo-desajusteshabilidades-america-latina>
- Granda, G. (2018). Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos. Quito: (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. <http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>

- Griffin, R. W., Phillips, J. M., y Gully, S. M. (2017). Comportamiento organizacional y organizaciones. México: Cengage Learning.
- Guerra-Báez S.P. Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*. 2019; 23(e186464):1-11. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Hernandez, N. (2020). Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo-Ride.*, 10(20), e095. <https://doi.org/10.23913/ride>
- Hernández, S. R., y Mendoza, T. C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, S. R., Fernández , C. C., y Baptista, L. M. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill - Educación.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., y Wathen, S. A. (2015). Estadística aplicada a los negocios y la economía. Santa Fe, México: Mc Graw hill.
- López, A. Vázquez, P. y Quinoa, L. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, (140), 361-369. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296321008110>
- Marrero, O., Mohamed, R., & Xifra, J. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica Ecociencia*, edición especial, 1-18. Doi: <https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>
- Mina, E., y Barzola, G. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(23), 109., 41(23), 109
- MINEDU. (2020). Atención al ciudadano y usuarios del MINEDU. (P. D. USUARIO, Editor) [orientacionciudadano@minedu.gob.pe](mailto:orientacionciudadano@minedu.gob.pe): <https://sites.minedu.gob.pe/orientacion/2020/06/17/atencion-al-ciudadano/>
- Morocho, A. (2017). Propiedades psicometricas de la escala de habilidades blandas en personal administrativo de la UGEL Ayabaca. Ayabaca: UCV.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10665/morocho\\_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10665/morocho_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Morocho, R. J. (2019). Habilidades blandas Y desempeño laboral en los docentes de una Institución Educativa De Durán, 2019. Duran Piura: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51784>
- Novella, R., Rosas-Shady, D. y Alvarado, A. (2019). Are we nearly there yet? New technology adoption and labor demand in Perú. Nota Técnica, N° IDB-WP43 01013. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/208181/1/IDB-WP-1013.pdf>
- Oliveira, A., Santos, R., Carvalho, S., y Silva, M. (2019). Relações interpessoais no centro cirúrgico: equipe de enfermagem e equipe médica. Revista de enfermagem do Centro Oeste Mineiro, 9. doi:doi:DOI:10.19175/recom.v9i0.3328
- Ortega, C. (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. MSc. Nadia Aurora González Rodríguez Centro de Publicaciones . Guayaquil: Universidad ECOTEC.
- Palella, S. S., y Martins, P. F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Fedupel.
- Perez, G. L., Villa, B. C., y Montenegro, P. M. (2020). Soft Skills Identification In SME Managers in Barranquilla ; Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. <https://doi.org/10.18041/2619->
- Periche, M. G. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022. UNTUMBES. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64288>
- Pimienta, P. J., y De La Orden, H. A. (2017). Metodología de la investigación. México: Pearson Educación.
- Ramirez , R., y Nazar, G. (2019). Motivational work design factors and their relationship with work performance. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 19(4), 791-799. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1984-66572019000400008&script=sci\\_abstract&tIng=en](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1984-66572019000400008&script=sci_abstract&tIng=en)
- Robbin, S., y Coulter, M. (2018). Administración. México: Pearson Educación.

- Rodríguez, S. J. ((Mayo - Agosto) de 2020). Las habilidades blandas como base del buen desempeño de docente universitario. Dialnet, 5(2), 186 -199. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7475508>
- Rodríguez-Siu, J., Rodríguez, R., y Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Revista de Psicología Educativa Propósitos y Representaciones*, 9(1), 1-10. Doi: <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Saavedra , L. M. (2019). Competencias profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ttumbes, 2019". Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (Primera edición ed.). Santiago de Surco, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Silvestre, Y. (2019). Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia del distrito de Trujillo, 2017. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Torres, F. (2018)..Taller de Habilidades. Mexico: Jalisco.
- Torres, S. D., y Atencio, C. M. (2020).Las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Independencia, Lima – Perú 2020". Lima: Universidad Privada del Norte. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26404/Atencio%20Calder%c3%b3n%20Mar%c3%ada%20Lizbeth%20-%20Torres%20Solano%20Deyse%20Raquiel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vargas, J. (2019). La existencia de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial de la modalidad Gente que Trabaja de la Universidad Continental- Sede Arequipa. Arequipa: Tesis de pregrado. Universidad Continental-Arequipa.
- Wirawan, K. (2017). Kepemimpinan : teori, psikologi, perilaku organisasi, aplikasi dan penelitian / / Wirawan | UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Depok. <http://inlislite.perpusbungkarno.perpusnas.go.id:12345/inlislite3/opac/detail->

opac?id=114196

Zumba, S. N., Quinde, J. L., Lata, S. C., & Espinoza, C. A. (2020). La importancia del fomento de las habilidades blandas en la educación. *Illari Revista de Estudiantes*, (9), 34-39.  
<https://revistas.unae.edu.ec/index.php/illari/article/view/635>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, distrito Aguas Verdes, Tumbes, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Población y muestra	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, ¿2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Cuál es el impacto del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, ¿El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla?</p> <p>2. ¿Cuál es el impacto de las habilidades comunicativas en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla?</p> <p>3. ¿Cuál es el impacto de la atención al ciudadano en el desempeño laboral de docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar el impacto del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla.</p> <p>2. Determinar el impacto de las habilidades comunicativas en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla.</p> <p>3. Determinar el impacto de la atención al ciudadano en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El impacto de las habilidades blandas es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1. El impacto del trabajo en equipo es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla.</p> <p>2. El impacto de las habilidades comunicativas es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla.</p> <p>3. El impacto de la atención al ciudadano es directo y positivo en el desempeño laboral de los docentes, IE N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla.</p>	<p>Variable 1: Habilidades blandas</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<p>Población: Docentes de secundaria de la IE N° 098, El Gran Chilimasa, 2023 N = 51</p> <p>Muestra: Por conveniencia de la investigación No probabilística . n = 51</p>	<p>Aplicada</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Descriptiva - Correlacional</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, distrito Aguas Verdes, Tumbes, 2023.

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>
Variable 1: Habilidades blandas	Viene a ser las habilidades con las que se logran un mejor desempeño en las relaciones laborales y personales, es decir son los rasgos, hábitos personales, que muchos capacitadores, concluyen que si un trabajador posee una gran comunicación, arte para negociar y habilidades, estos deben quedarse en la entidad. (Ortega, 2017)	Los datos para la variable HB se obtendrán mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario estructurado por 10 ítems, valoradas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre, aplicándose a los 51 docentes de secundaria de la IE N° 098, El Gran Chilimasa, en su puesto de trabajo.	Trabajo en equipo  Habilidades Comunicativas  Atención al Ciudadano	Iniciativa, Cooperación, Compromiso  Capacidad de hablar, escuchar y escribir.  Entusiasmo, Optimismo, Empatía	1, 2, 3, 4  5, 6, 7,  8, 9, 10
Variable 2: Desempeño laboral	Son hechos o acciones que se observan en los trabajadores que son relevantes en el logro de los objetivos de la entidad. Es decir, se puede afirmar que un buen desempeño laboral es la fortaleza más destacada con la que cuenta la entidad. (Chiavenato, 2019)	Los datos para la variable desempeño laboral, se obtendrán mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario estructurado por 10 ítems, valoradas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre, aplicándose a los 51 docentes de secundaria de la IE N° 098, El Gran Chilimasa, en su puesto de trabajo.	Pronta respuesta  Logro de metas  Satisfacción del usuario	Resiliencia, Conocimiento, Rendimiento  Meta, voluntad, Realidad  Productividad, convencimiento, escuchar reclamos.	11, 12, 13  14, 15, 16,17,  18, 19, 20,

### Anexo 3: Solicitud de autorización para ejecución de tesis

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Tumbes, 13 de setiembre del 2023

**Carta N° 05 – 2023/WFSC**

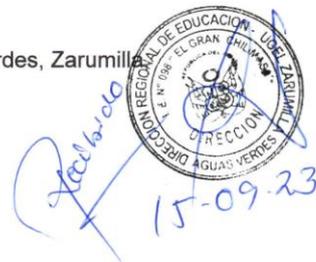
SEÑOR: Lic. Elmer Tandazo Balladares

Director del Colegio N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla

Región Tumbes

Ciudad.

Asunto: Autorización para ejecución de tesis



Tenemos el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito, Bach. De la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Nacional de Tumbes, cuyo objetivo es optar el título profesional de Administración, ha presentado un proyecto de tesis: **“Habilidades blandas y su impacto desempeño laboral de docentes, Colegio N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023”**. Y para su ejecución es necesario la aplicación de instrumentos de recolección de datos como; observación, encuestas y otros instrumentos conexos.

En este propósito solicito a usted la debida autorización para aplicar las técnicas de campo y recopilar otra información pertinente de su representada y de esta manera culminar con éxito el trabajo de investigación.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Bach. Wilson Francisco Saldarriaga Cruz

Tesista

## Anexo 4. Autorización para ejecución de tesis



Ministerio  
de Educación

Dirección Regional de  
Educación Tumbes

Unidad de Gestión Educativa  
Local Zarumilla

I.E 098 "El Gran Chilimasa" -  
Nuevo Aguas Verdes



“AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA INDEPENDENCIA Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

Nuevo Aguas Verdes, 08 de Enero del 2024

**OFICIO N°005-2024/TUMBES - DRET- UGEL -Z -IE 098 EL GCH”.**

**B A C H : WILSON FRANCISCO SALDARRIAGA CRUZ .**

**ASUNTO : AUTORIZA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION  
DE DATOS.**

**REF. : CARTA N° 05- 2023/WFSC.**

=====

Tengo a bien dirigirme a su digna persona, para saludarlo cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, presentada a esta dirección el cual solicita la autorización para la aplicación de instrumentos de recolección de datos, para ejecución de su tesis denominada “Habilidades blandas y su impacto desempeño laboral de docentes” Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Nacional de Tumbes.

Por lo tanto, esta dirección le da la respectiva **Autorización** para la ejecución de sus instrumentos de recolección de datos aplicados a nuestro personal que labora en esta casa de estudios N° 098 “El Gran Chilimasa” del Distrito de Aguas Verdes.

Es propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente;

  
 I. E. N° 098 "EL GRAN CHILIMASA"  
AGUAS VERDES  
Prof. ELMER TANDAZO BALLADARES  
DIRECTOR

## Anexo 5. Cuestionario de las Habilidades Blandas

Estimado docente

El objetivo de este instrumento es determinar el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023". Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes planteadas, lea detenidamente y luego responda con la mayor espontaneidad según su apreciación y criterio.

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en equipo</b>					
1.¿Desarrolla acciones creativas como parte de sus labores administrativas, implementando mejoras en los servicios brindados por los docentes de la IE N° 098, El Gran Chilimasa,?	1	2	3	4	5
2.¿Es creativo y aporta su tiempo para realizar su trabajo brindando soluciones ligadas a sus funciones?	1	2	3	4	5
3.¿Se siente satisfecho por su aporte a la IE N° 098, El Gran Chilimasa en el cumplimiento oportuno de los procesos administrativos?	1	2	3	4	5
4.¿Generas compromiso institucional a partir de tus propias iniciativas, dando paso para que se cumplan con los objetivos de la IE N° 098, El Gran Chilimasa	1	2	3	4	5
<b>Habilidades comunicativas</b>					
5.¿Existe una comunicación asertiva ante los usuarios que propicie el compromiso en la identidad institucional por los docentes de la IE N° 098, El Gran Chilimasa?	1	2	3	4	5
6.¿Escuchas atentamente cuando recibe información y te sientes motivado a perseverar a fin de cumplir con tus funciones?	1	2	3	4	5
7. ¿Se encuentra establecida de manera escrita y difundida, la información dirigida a los usuarios y compañeros de trabajo o tienes impedimentos, dificultades para apoyar a la IE N° 098, El Gran Chilimasa?	1	2	3	4	5
<b>Atención al usuario</b>					

8.¿Es capaz de brindar sus servicios con mucho entusiasmo mas no como una obligación llegando así a cumplir con los objetivos en el tiempo apropiado?	1	2	3	4	5
9.¿Trata de tener una buena relación con sus compañeros en las tareas, llegando así a mejorar el rendimiento en las labores administrativas y educativas?	1	2	3	4	5
10.¿Promueve confianza en superar los problemas del usuario estableciendo confiabilidad y aceptación por el servicio brindado?	1	2	3	4	5

**Muchas gracias**

## Anexo 6. Cuestionario del desempeño laboral

Estimado colaborador, el objetivo de este instrumento es determinar el impacto de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2023. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes planteadas, lea detenidamente y luego responda con la mayor espontaneidad según su apreciación y criterio.

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la ~~espa~~ que usted considere la adecuada:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Pronta respuesta</b>					
11. ¿Desarrolla actitud resiliente frente a las adversidades, llegando así a convencer al usuario sobre la calidad de su servicio?	1	2	3	4	5
12. ¿Considera satisfactoria la capacidad de organización académica y administrativa para abordar la solución a la problemática del usuario cuando hay reclamo sobre algún servicio, usted les explica y le da una posible solución?	1	2	3	4	5
13. ¿Cumple con los plazos previstos para realizar tus tareas y te sientes comprometido con la IE N° 098, El Gran Chilimasa al ejecutar tu trabajo?	1	2	3	4	5
14. ¿Existe una comunicación en forma clara, simple y concreta superando tus retos en tus labores diarias por los docentes de la IE N° 098, El Gran Chilimasa?	1	2	3	4	5
15. ¿Se siente satisfecho por su contribución a la por los docentes de la IE N° 098, El Gran Chilimasa y aporta beneficios en su calidad de docente?	1	2	3	4	5
16. ¿Le motiva siempre ser amable, cordial y empático con los usuarios, al brindar el servicio prestado a los usuarios?	1	2	3	4	5
17. ¿Reconoce los procesos de los servicios que brinda actualmente los docentes de la IE N° 098, El Gran Chilimasa como parte de la identidad institucional, en sus tareas administrativas y académicas afines?	1	2	3	4	5
18. ¿Crees que los servicios que se brindan actualmente cumplen con una eficiente atención, entablando un diálogo con los usuarios sobre la calidad de los servicios que brinda los docentes de la IE N° 098, El Gran Chilimasa?	1	2	3	4	5
19. ¿Colabora con resolver los problemas de la IE N° 098, El Gran Chilimasa y en cumplimiento de sus labores diarias?	1	2	3	4	5

20.¿Por su experiencia adquirida asume retos en beneficio de la IE N° 098, El Gran Chilimasa, demostrando capacidad para resolver problemas y brindando alternativas de solución a la misma?	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

**Muchas gracias**

## Anexo 7. Certificación

### CERTIFICACIÓN

Yo, Mg. Galvani Guerrero García, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito al departamento de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas.

#### CERTIFICA:

Que, el proyecto de tesis denominado **“Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, distrito Aguas Verdes, Tumbes, 2023”**; presentado por el Bachiller: Saldarriaga Cruz, Wilson Francisco, “ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente”.

Tumbes, 17 de julio del 2023



**Mg. Galvani Guerrero García**  
**Asesor del Proyecto de tesis**  
**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

## Anexo 8. Análisis de confiabilidad de las Habilidades Blandas

### Alfa de Cronbach

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.968	10

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
1.¿Desarrolla acciones creativas como parte de sus labores administrativas, implementando mejoras en los servicios brindados por los docentes de la IE N° 098, El Gran Chilimasa?	37.00	78.222	0.961	0.960	
2.¿Es creativo y aporta su tiempo para realizar su trabajo brindando soluciones ligadas a sus funciones?	37.00	78.222	0.961	0.960	
3.¿Se siente satisfecho por su aporte a la IE N° 098, El Gran Chilimasa en el cumplimiento oportuno de los proceso enseñanza – aprendizaje ?	37.20	78.622	0.924	0.961	
4.¿Generas compromiso institucional a partir de tus propias iniciativas, dando paso para que se cumplan con los objetivos de la IE N° 098, El Gran Chilimasa?	37.20	78.622	0.924	0.961	

5.¿Existe una comunicación asertiva ante los usuarios que propicie el compromiso en la identidad institucional por los docentes de la IE N° 098, El Gran Chilimasa?	37.20	78.622	0.924	0.961
6.¿Escuchas atentamente cuando recibe información y te sientes motivado a perseverar a fin de cumplir con tus funciones?	37.20	78.622	0.924	0.961
7.¿Se encuentra establecida de manera escrita y difundida, la información dirigida a los usuarios y compañeros de trabajo o tienes impedimentos, dificultades para apoyar a la IE N° 098, El Gran Chilimasa?	37.00	90.667	0.621	0.971
8.¿Es capaz de brindar sus servicios con mucho entusiasmo mas no como una obligación llegando así a cumplir con los objetivos en el tiempo apropiado?	37.10	85.433	0.772	0.967
9.¿Trata de tener una buena relación con sus compañeros en las tareas, llegando así a mejorar el rendimiento en las labores administrativas?	36.80	93.289	0.507	0.974
10.¿Promueve confianza en superar los problemas del usuario estableciendo confiabilidad y aceptación por el servicio brindado?	37.10	77.656	0.940	0.961

## Anexo 9. Análisis de confiabilidad de desempeño laboral

### Alfa de Cronbach

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.855	10

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
11.¿Desarrolla actitud resiliente frente a las adversidades, llegando así a convencer al usuario sobre la calidad de su servicio?	27.80	75.733	-0.087	0.891
12.¿Considera satisfactoria la capacidad de organización académica y administrativa para abordar la solución a la problemática del usuario cuando hay reclamo sobre algún servicio, usted les explica y le da una posible solución?	27.60	71.156	0.259	0.860
13.¿Cumple con los plazos previstos para realizar tus tareas y te sientes comprometido con la IE N° 098, El Gran Chilimasa al ejecutar tu trabajo?	27.90	71.656	0.125	0.873
14.¿Existe una comunicación en forma clara, simple y concreta superando tus retos en tus labores diarias por los docentes de la IE N° 098, El Gran Chilimasa?	27.70	67.567	0.465	0.849

15.¿Se siente satisfecho por su contribución a la IE N° 098, El Gran Chilimasa y aporta beneficios en su calidad de docente?	27.60	65.822	0.566	0.843
16.¿Le motiva siempre ser amable, cordial y empático con los usuarios, al brindar el servicio prestado a los ciudadanos?	29.70	53.789	0.847	0.811
17.¿Reconoce los procesos de los servicios que brinda actualmente los docentes de la IE N° 098, El Gran Chilimasa como parte de la identidad institucional, en sus tareas administrativas afines?	29.70	53.789	0.847	0.811
18.¿Crees que los servicios que se brindan actualmente cumplen con una eficiente atención, entablando un diálogo con los usuarios sobre la calidad de los servicios que brinda los docentes IE N° 098, El Gran Chilimasa?	29.70	53.789	0.847	0.811
19.¿Colabora con resolver los problemas de la IE N° 098, El Gran Chilimasa y en cumplimiento de sus labores diarias y en cumplimiento de sus labores diarias?	29.70	53.789	0.847	0.811
20.¿Por su experiencia adquirida asume retos en beneficio de la IE N° 098, El Gran Chilimasa, demostrando capacidad para resolver problemas y brindando alternativas de solución a la misma?	29.70	53.789	0.847	0.811

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
31.90	75.433	8.685	10

## Anexo 10. Evidencias en la aplicación de encuestas



Toma fotográfica 1 y 2: Tesista brindando explicaciones a los profesores encuestados



Toma fotográfica 3 y 4: Tesista precisando el llenado de encuestas a profesores

## Anexo 11. Validación de expertos

### Constancia de validación

Yo, Orlando Sigifredo Ecca López con DNI N° 02679361, Magister en Economía con mención en Gestión Empresarial, de profesión Ingeniero Industrial con número de Colegiatura 23394, desempeñándose actualmente como **Docente principal** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionarios de las variables de estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los directivos/ docentes, nombrados de la IE N° 098, El Gran Chilimasa, distrito de Aguas Verdes.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los cuatro días del mes de enero del dos mil veinticuatro.

.....  
Mg.Orlando Sigifredo Ecca López  
Ingeniero Industrial Registro CIP 23394  
oeccal@untumbes.edu.pe

**Título. Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa,  
distrito Aguas Verdes, Tumbes, 2023**

**Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Aspectos de evaluación</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable															75						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																77					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad															75						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación														70							
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación															74						
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																76					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																79					

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 04 de enero del 2024      Mg. Orlando Sigifredo Ecca López, Ingeniero Industrial Registro CIP 23394,  
[oeccal@untumbes.edu.pe](mailto:oeccal@untumbes.edu.pe)

.....  
Mg.Orlando Sigifredo Ecca López  
Ingeniero Industrial Registro CIP 23394  
[oeccal@untumbes.edu.pe](mailto:oeccal@untumbes.edu.pe)

### Constancia de validación

Yo. Jesús Merino Velásquez con DNI N° 00240035, Doctor en Administración Registro Único de Colegiación (R.U.C), CLAD N° 02189 de Profesión Licenciado en Administración desempeñándose actualmente como Docente principal en la Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionarios de las variables en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los directivos/ docentes, nombrados de la IE N° 098, El Gran Chilimasa, distrito de Aguas Verdes.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes, a los cuatro días del mes de mayo del veinticuatro.

Firma



Doctor Jesús, Merino Velásquez  
Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189  
jmerinov@untumbes.edu.pe

**Título. Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa,  
distrito Aguas Verdes, Tumbes, 2023**

**Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Aspectos de evaluación</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												56									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable												58									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												58									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												59									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad												58									
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												57									
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación												60									
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores												59									
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación												58									

**Instrucciones:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 04 de enero del 2024. Doctor Jesús Merino Velásquez, Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189, jmerinov@untumbes.edu.pe

Firma



Doctor Jesús Merino Velásquez  
Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189  
jmerinov@untumbes.edu.pe

### Constancia de validación

Yo. Wayky Alfredo Luy Navarrete; con DNI 03585602 Doctor en Administración de la Educación (UCV) Registro C.E.P. N° 0255 de Profesión Economista desempeñándose actualmente como **Docente** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

#### Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los directivos/ <i>docentes,</i> <i>nombrados de la IE N° 098,</i> <i>El Gran Chilimasa, distrito de Aguas Verdes.</i>	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Tumbes a los cuatro días del mes de enero del dos mil veinticuatro.

Firma



Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete  
Economista Colegiado C.E.P. N° 0255  
[wluyn@untumbes.edu.pe](mailto:wluyn@untumbes.edu.pe)

**Título. Habilidades blandas, impacto en desempeño laboral de docentes, Institución Educativa N° 098, El Gran Chilimasa, distrito Aguas Verdes, Tumbes, 2023**

**Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Aspectos de evaluación</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																<b>77</b>					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																<b>80</b>					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																<b>79</b>					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																<b>76</b>					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																<b>76</b>					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																<b>76</b>					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																<b>79</b>					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																<b>80</b>					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																<b>80</b>					

**Instrucciones:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 04 de enero del 2024      Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete      Economista colegiado Registro C.E.P. N° 0255  
 wluyn@untumbes.edu.pe



Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete  
 Economista Colegiado C.E.P. N° 0255  
 wluyn@untumbes.edu.pe