

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Tesis

**Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de
los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de
Aguas Verdes, Tumbes, 2022**

Área: Ciencias Sociales

Línea de investigación: Políticas y gestión pública y privada

Para optar el título de Licenciada en Administración

Autora: Cervantes Flores, Elvia Estefania

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de
los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de
Aguas Verdes, Tumbes, 2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Ruiz Montealegre, Antonio Alberto (presidente)

Código ORCID: 0000-0001-5367-4963

Mg. Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amilcar (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-9894-2180

Mg. Ramos Cornejo, Karla Rubela (vocal)

Código ORCID: 0000-0002-3834-5042

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de
los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de
Aguas Verdes, Tumbes, 2022**

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

Br. Cervantes Flores, Elvia Estefania (Autora)
Código ORCID: 0000-0002-9705-6590

Mg. Guerrero García, Galvani (Asesor)
Código ORCID: 0000-0003-1038-1866

Tumbes, 2023



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

ACTA DE SUSTENCIÓN DE TESIS
(presencial)

En Tumbes, a los veintitrés días del mes agosto del dos mil veintitrés, siendo las once horas, en el Auditorio “Álvaro Camacho Sánchez” 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 Decanal N° 504-2022/UNTUMBES- FCCEE, Mg. Antonio Alberto Ruiz Montealegre, (**Presidente**) Mg. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta, (**Secretario**) y el Mg. Karla Rubela Ramos Cornejo, (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Mg. Galvani Guerrero García, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: “**Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022**”, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por la Bachiller: **ELVIA ESTEFANÍA CERVANTES FLORES**,

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 a la Bachiller: **ELVIA ESTEFANÍA CERVANTES FLORES**, con calificativo

APROBADO – 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 apta para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, 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 doce horas y veinte minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 23 de agosto de 2023

Mg. Antonio Alberto Ruiz Montealegre
DNI N° 08887528
Código ORCID N° 0000-0001-5367-4963
Presidente

Mg. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta
DNI N° 40936824
Código ORCID N° 0000-0002-9894-2180
Secretario

Mg. Karla Rubela Ramos Cornejo
DNI N° 02833982
Código ORCID N° 0000-0002-3834-5042
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)

Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022

por Elvia Estefania Cervantes Flores



Mg. Guerrero García, Galvani
Asesor de Tesis
ORCID: 0000-0003-1038-1866

Fecha de entrega: 06-jun-2024 10:23p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2397319347

Nombre del archivo: Informe_Final_-_Cervantes_Flores.docx (4.31M)

Total de palabras: 16774

Total de caracteres: 97620


Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

27% INDICE DE SIMILITUD	27% FUENTES DE INTERNET	6% PUBLICACIONES	12% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet		17%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet		3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	Mg. Guerrero García, Galvani Asesor de Tesis ORCID: 0000-0003-1038-1866	2%
4	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante		1%
5	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante		1%
6	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante		<1%
7	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet		<1%
8	repositorio.usil.edu.pe		

	Fuente de Internet		<1 %
9	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
10	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	Mg. Guerrero García, Galvani Asesor de Tesis ORCID: 0000-0003-1038-1866	<1 %
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		<1 %
12	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante		<1 %
13	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
14	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
15	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
16	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante		<1 %
17	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante		<1 %
18	Submitted to Infile Trabajo del estudiante		<1 %

19	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
20	theibfr.com Fuente de Internet		<1 %
21	qdoc.tips Fuente de Internet	Mg. Guerrero García, Galvani Asesor de Tesis ORCID: 0000-0003-1038-1866	<1 %
22	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
23	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
24	1library.co Fuente de Internet		<1 %
25	Submitted to Centro Europeo de Postgrado - CEUPE Trabajo del estudiante		<1 %
26	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante		<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

Al todo poderoso, por brindarme la oportunidad de haber realizado una parte significativa e importante de mi proyecto de vida. A mis queridos padres y hermanos, por su apoyo incondicional y por ser mi fuente de motivación e inspiración para concretar esta meta académica.

Estefania Cervantes

AGRADECIMIENTO

A mi casa superior de estudios la Universidad Nacional de Tumbes, a mi asesor de tesis Mg. Guerrero García, Galvani por impartir sus sabios conocimientos y apoyo incondicional, asimismo a todas aquellas personas que durante el transcurso de mi vida académica contribuyeron a mi formación profesional.

Estefania Cervantes

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	12
ÍNDICE DE ANEXOS	14
RESUMEN.....	15
ABSTRACT.....	16
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. ESTADO DEL ARTE	23
2.1. Bases teórico – científicas.....	23
2.2. Antecedentes	35
2.3. Definición de términos básicos.....	35
III. MATERIALES Y MÉTODOS	43
3.1. Hipótesis	43
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	45
3.3. Población, muestra y muestreo.....	47
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos.....	48
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	51
3.6. Variables y operacionalización.....	52
3.7. Análisis de confiabilidad.....	55
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	56
4.1. Resultados	56
4.2. Discusión.....	71
V. CONCLUSIONES	78
VI. RECOMENDACIONES.....	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	82
VIII. ANEXOS... ..	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Rango de Spearman	45
Tabla 2: Población laboral de la MDAV, Tumbes.....	47
Tabla 3: Dimensiones de la variable habilidades blandas.....	53
Tabla 4: Dimensiones de la variable desempeño laboral.....	54
Tabla 5: Criterios de confiabilidad de Alfa de Cronbach	55
Tabla 8: Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral.....	56
Tabla 9: Correlación entre habilidades blandas y desempeño laboral	58
Tabla 10: Implicancia entre autoconciencia y desempeño laboral	59
Tabla 11: Correlación entre autoconciencia y desempeño laboral.....	61
Tabla 13: Correlación entre autogestión y desempeño laboral	64
Tabla 14: Implicancia entre conciencia social y desempeño laboral	65
Tabla 15: Correlación entre conciencia social y desempeño laboral.....	67
Tabla 16: Implicancia entre gestión de relaciones y desempeño laboral	68
Tabla 17: Correlación entre gestión de relaciones y desempeño laboral.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Relación de habilidades blandas en el desempeño laboral	57
Figura 2: Relación de autoconciencia en el desempeño laboral	60
Figura 3: Relación de autogestión en el desempeño laboral	63
Figura 4: Relación de conciencia social en el desempeño laboral	66
Figura 5: Relación de gestión de relaciones en el desempeño laboral	69

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	87
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	89
Anexo 3: Fichas bibliográficas.....	91
Anexo 4: Solicitud de autorización para ejecución de la tesis.....	92
Anexo 5: Aceptación de autorización	93
Anexo 6: Cuestionario para la variable habilidades blandas	94
Anexo 7: Cuestionario variable desempeño laboral	98
Anexo 8: Análisis de confiabilidad de la variable habilidades blandas	100
Anexo 9: Análisis de confiabilidad variable desempeño laboral	102
Anexo 10: Tomas fotográficas de aplicación de la encuesta	104
Anexo 11: Matriz de base de datos.....	105

RESUMEN

La presente investigación titulada Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022, tuvo como objetivo general determinar la implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022. La metodología utilizada fue descriptiva, no experimental, transversal, correlacional con las variables de estudio sobre las habilidades blandas y el desempeño laboral, con una población de 59 trabajadores administrativos y una muestra censal, se empleó la técnica de la encuesta y se tomó como referencia un cuestionario para cada una de las variables de estudio que comprendió treinta y ocho (38) preguntas para la variable habilidades blandas y catorce (14) preguntas para la variable desempeño laboral, empleándose la escala de Likert, (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca. Los resultados obtenidos mostraron que las habilidades blandas mostraron un nivel alto con el 55.9% de las respuestas con un coeficiente Rho de Spearman del 0,896. La dimensión autoconciencia tuvo un resultado del 54.2% para las respuestas del nivel alto, con un coeficiente Rho de Spearman del 0,733. La dimensión autogestión de las respuestas de los trabajadores fueron del 57.6% para el nivel alto con un coeficiente Rho de Spearman del 0,865. La dimensión conciencia social presento para el nivel alto el 50.8% de las respuestas, con un Rho de Spearman del 0,705. Y la dimensión gestión de relaciones tuvo un resultado del 57.6% para las respuestas del nivel alto, con un coeficiente Rho de Spearman del 0,838.

Palabras clave: Habilidades blandas, desempeño laboral, autoconciencia, autogestión, conciencia social, gestión de relaciones.

ABSTRACT

The present investigation called, Implication of soft skills in the work performance of administrative workers, District Municipality of Aguas Verdes, Tumbes, 2022, had as a general objective to determine the implication of soft skills in the work performance of administrative workers, District Municipality of Aguas Verdes, Tumbes, 2022. The methodology used was descriptive, non-experimental, cross-sectional, correlational with the study variables on soft skills and job performance, with a population of 59 administrative workers and a census sample, the technique of the survey and a questionnaire was taken as a reference for each of the study variables that included thirty-eight (38) questions for the soft skills variable and fourteen (14) questions for the job performance variable, using the Likert scale, (5) always, (4) almost always, (3) sometimes, (2) almost never, (1) never. The results obtained showed that soft skills showed a high level with 55.9% of the responses with a Spearman's Rho coefficient of 0.896. The self-awareness dimension had a result of 54.2% for the high-level responses, with a Spearman's Rho coefficient of 0.733. The self-management dimension of the workers' responses was 57.6% for the high level with a Spearman's Rho coefficient of 0.865. The social awareness dimension presented 50.8% of the responses for the high level, with a Spearman's Rho of 0.705. And the relationship management dimension had a result of 57.6% for the high-level responses, with a Spearman's Rho coefficient of 0.838.

Keywords: Soft skills, job performance, self-awareness, self-management, social awareness, relationship management.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las habilidades blandas, son una exigencia fundamental para formar parte de un mercado laboral competitivo, se hace énfasis en estas habilidades puesto que un profesional incapaz de relacionarse efectivamente consigo mismo y con su entorno difícilmente podrá expresar y contribuir con los conocimientos adquiridos, es aquí donde las destrezas técnicas y los grados académicos pasan a un segundo plano, dado este escenario es indispensable poseer, conocer y desarrollar habilidades blandas para lograr el éxito laboral, profesional y personal. Por lo tanto, Goleman (1999) afirma que, “Las habilidades blandas tienen importancia decisiva en el éxito profesional, puesto que los individuos no compiten con quienes tienen dificultades para acceder o mantener un puesto laboral sino con aquellos que saben superar aquellas dificultades y las convierten en desafíos” (p.26).

Fischman (2022) expresa que, las habilidades blandas son indispensables para vivir pacíficamente con nosotros mismos y con los demás, puesto que no podremos escuchar si nuestra mente divaga y nos impide concentrarnos, no podremos responder adecuadamente ante un conflicto si la ira nos controla y se desborda, es imposible tener empatía si nosotros encerramos el egoísmo en nuestras emociones (p.14)

El tipo de estudio es descriptivo correlacional, dado que se manifiesta la implicancia de la variable habilidades blandas en el desempeño laboral. Para lograr los fines propuestos se empleó la técnica documental y de encuesta a los 59 trabajadores administrativos conformada por funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes (MDAV). Los efectos de la presente investigación contribuirán al incremento de los conocimientos administrativos. Asimismo, expondrá posibles soluciones con la finalidad de fortalecer las habilidades blandas del trabajador administrativo, esto favorecerá al desempeño efectivo de sus funciones con la finalidad de alcanzar las metas de esta institución, motivo por el cual fue creado este organismo público denominado MDVA, siendo pieza fundamental para

administrar y suministrar los servicios básicos que requieren los pobladores del distrito fronterizo.

Hoy en día en la administración pública se observa que, los funcionarios se sienten dueños absolutos del puesto de trabajo, dado que cuando llega el momento de cooperar, cada quien sitúa reglas a su conveniencia, olvidando que el puesto de trabajo lo hace la persona con el servicio que brinda a la población, se percibe que este comportamiento está generando conflictos laborales que impiden desempeñarse adecuadamente, siendo imposible lidiar y trabajar en equipo, debido a las confrontaciones personales a las que se llega.

En referencia con lo anteriormente mencionado en el plano internacional, actualmente las habilidades blandas, no han cobrado la importancia necesaria por parte de los individuos, así lo demostraron los autores Cordero, Córdova, Moreira y Quevedo (2020). En un estudio realizado en Loja - Ecuador a servidores públicos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), En su investigación se demostró que los servidores cuentan con bajos niveles de valoración frente a las habilidades blandas, para llegar a esta respuesta estudiaron variables como la autoestima, resolución de conflictos, empatía, trabajo en equipo y habilidades de comunicación (p. 58). Las habilidades blandas en el sector público no han sido desarrolladas pues aún se aferran a los conflictos sociales como el egoísmo, perjudicando notablemente su desempeño en las funciones designadas, este patrón definitivamente debe erradicarse con el desarrollo de competencias blandas.

Por consiguiente, en Colombia, Guerra (2019) realizó una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios, evidencio que si se promueven las habilidades blandas en los estudiantes universitarios será una ganancia en dos vías. Al desarrollarlas gana el estudiante en la formación personal y gana la institución de educación superior al propiciar una formación integral real, cumpliendo así los principios

institucionales básicos, en consecuencia, la población se beneficiará, porque recibirá atención de profesionales virtuosos. Es así que, invertir en la formación integral del estudiante, es una inversión sentida, donde no hay pérdida (p. 8).

En el ámbito nacional, Perú 21 (2019), mediante un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) afirmo que, en el Perú el 76% de los puestos laborales no son cubiertos debido a la falta de habilidades blandas por parte de los candidatos, demostrando de esta forma que las empresas Peruanas tienen un gran problema en cuanto a la falta de habilidades por parte del personal que busca ocupar sus vacantes, esta brecha está perjudicando su desarrollo y productividad para competir con grandes mercados comerciales.

Asimismo, Valdivia (2019), realizó un estudio a jóvenes universitarios egresados en condición de pobreza de universidades públicas y privadas de Lima – Perú, los resultados demostraron que los jóvenes en dicha condición carecían de habilidades blandas y que para su fortalecimiento necesitan mayor orientación con el fin de lograr una su inserción de éxito en el mercado laboral (p.3). La educación con enfoque hacia el desarrollo de habilidades en estudiantes, se encuentra desatendida más aun en jóvenes que no pueden acceder a una educación de calidad siendo este un factor fundamental para contribuir a la informalidad de empleos en jóvenes.

Desde el ámbito legal, la Ley N° 30057 (2013) en el Art.39, estipula que, hoy en día las instituciones públicas tienen la obligación de contar con servidores civiles que mejoren continuamente sus competencias y mantengan la iniciativa en sus actividades. Esto con el objetivo de cumplir lo planteado en el Art.2, “esta Ley tiene como finalidad lograr grandes niveles de productividad en las instituciones públicas, brindar servicios de calidad a través de un buen servicio civil y promover el desarrollo de las personas que las integran”.

Actualmente la meritocracia, no se aplica como se estipula en la Ley N° 30057 (2013), esto hace que los puestos sean cubiertos por personas que no cumplen con el perfil requerido, en consecuencia, surgen conflictos que afectan el cumplimiento de objetivos.

Desde el medio local, en el distrito de Aguas Verdes, la población muestra su descontento por los servicios que brinda la institución analizando este factor problemático, se percibe que gran parte del recurso humano factor indispensable para el cumplimiento de objetivos se sienten poseedores absolutos del puesto de trabajo, omitiendo que un puesto de trabajo funciona por la calidad de desempeño que realice el individuo, mas no por el simple hecho de poseerlo, este comportamiento da lugar a controversias personales donde se observa que los funcionarios administrativos tienen dificultades para manejar sus emociones y actuar de acuerdo a ellas percibiéndose su falta de autogestión de emociones, de conciencia social y de cooperación, en consecuencia el desempeño laboral se ve afectado. Por tanto, cuando la ciudadanía en general solicita ciertos trámites, surgen complicaciones en el proceso como la mala atención al usuario, lo que en definitiva dificulta el logro de los objetivos que tiene como gobierno local la MDAV.

Presentada esta situación el problema general es: ¿Cuál es la implicancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022?, donde se desprenden tres problemas específicos: 1. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión autoconciencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?, 2. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión autogestión en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?, 3. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión conciencia social en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?, 4. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión gestión de relaciones en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?.

La presente investigación, dispuso de los fundamentos teóricos propuestos por Goleman (2013) para analizar la variable habilidades blandas, asimismo para estudiar la variable desempeño laboral se empleó los conceptos teóricos propuestos por Gabini (2018), para una comprensión a profundidad de la implicancia de estas variables y proporcionar un mayor entendimiento del estudio. Metodológicamente, se justifica a través de la técnica del análisis documental y de la encuesta; se hizo uso de los métodos y procesos, que sirvieron como base y apoyo para analizar las variables en estudio y llegar a las conclusiones. Asimismo, el instrumento empleado en este estudio, fue justificado por su validez y confianza en otras investigaciones científicas.

Esta investigación, instaurará un nuevo conocimiento sobre las habilidades blandas. Además, permitirá exponer soluciones prácticas ante la inexistencia del conocimiento sobre la importancia de las habilidades blandas en el desempeño de actividades de colaboradores de otras organizaciones. Asimismo, con esta investigación se pretende demostrar que las habilidades blandas contribuyen al mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores; empleándose así mejoras en las relaciones personales, a través de una buena gestión de emociones que permitan al trabajador reconocer, pensar y actuar de acuerdo a sus fortalezas y debilidades, teniendo claras sus habilidades el colaborador se desempeñara con mayor confianza, seguridad y valoración de sus capacidades, en consecuencia sus derivaciones se reflejarán en una mejor productividad de la municipalidad.

Ante todo, el desarrollo de este estudio, envuelve a recurso humano que desempeña su trabajo de acuerdo a habilidades que les permiten trabajar en un entorno positivo dentro y fuera de la Institución, es decir, en beneficio de todos los integrantes que implica una organización y con especial repercusión en la calidad de vida de la población que necesita de los servicios que brinda la MDAV, pues sus gestiones podrán ser atendidas de manera eficaz y sin contratiempos.

La investigación planteó como objetivo general, determinar la implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022. Asimismo, de modo específico: 1. Identificar si la dimensión autoconciencia tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 2. Explicar si la dimensión autogestión tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 3. Describir si la dimensión conciencia social tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 4. Analizar si la dimensión gestión de relaciones tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

El presente estudio está organizado en VIII capítulos, mencionándose a continuación:

En el capítulo I se encuentra la introducción, describiéndose el planteamiento del problema, al igual que la justificación dada por la investigadora y por último el objetivo general y específicos. En el capítulo II contiene las bases teóricas – científicas, los antecedentes y la definición de términos básicos, que se deben estudiar para conocer a más profundidad el tema. Capítulo III contiene la forma como la investigadora desarrolló el trabajo, este capítulo se denomina Materiales y Métodos, en el que se encuentra: las hipótesis, la población, la muestra y muestreo, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis, metodología, variables y operacionalización de la investigación. Asimismo, el Capítulo IV contiene los resultados y la discusión de la investigación. En tanto, los capítulos V, VI, VII, y VIII contiene, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos respectivamente.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teórico – científicas

Las organizaciones están evolucionando y con ella todos los involucrados, para mantenerse en el mercado, necesitan de individuos competentes con habilidades que les permitan lograr el éxito laboral, profesional y personal.

Habilidades Blandas

La importancia de las habilidades blandas en las organizaciones fue profusamente difundida por Goleman (1999), comenzó dando a conocer las diferentes denominaciones que reciben como; habilidades portátiles, carácter, personalidad, competencias, habilidades blandas e inteligencia emocional. Asimismo, planteo múltiples beneficios que partían de las mismas, es allí donde las clasifica en dos grandes competencias: Competencia personal; que determina el modo en cómo nos relacionamos con nosotros mismos, constituida por la conciencia de uno mismo, la autorregulación y la motivación. Por otra parte, la Competencia social; que determina el modo en cómo nos relacionamos con los demás, constituida por la empatía y las habilidades sociales.

Fischman (2022) señala que, “involucra la capacidad que tiene un individuo para comunicarse, escuchar, regular sus emociones, empatizar, trabajar en equipo, manejar conflictos y demás, para lograr estas capacidades primero debemos conectar con nuestras emociones y luego conectar con las emociones de los demás” (p.15).

Entendiéndose por habilidades blandas, al comportamiento humano que permite al individuo relacionarse efectivamente con los demás y consigo mismo, involucrando el manejo de emociones para convivir positivamente con el entorno, siendo esenciales en la construcción de relaciones saludables, para lograrlo debemos conocernos a nosotros mismos y en base a ello actuar adecuadamente.

Ortega (2017) refiere que:

Las habilidades blandas, no cognitivas o socio afectivas, son un conjunto de capacidades que nos permiten desempeñarnos eficazmente en las relaciones laborales y personales, siendo más complejas de enseñar que las habilidades técnicas para adquirirlas el individuo debe desarrollar capacidades primordiales basadas en la escucha activa, tolerar errores, trabajar en equipo y comunicarse asertivamente, cada día son más valoradas por los empresarios y sobre todo por los expertos y especialistas en el tema laboral debido a que determinan que, si los individuos poseen facilidad para comunicarse, capacidad de negociación y poseen habilidades sociales, estos deben mantenerse en la organización.

Busso, Cristia, Hincapié, Messina y Ripani (2017) expresan que:

Las habilidades blandas o socioemocionales, es la capacidad que permite a las personas reconocer sus emociones y en base a ese reconocimiento relacionarse positivamente con su entorno, contribuyen a la creación de relaciones saludables. Asimismo, el desarrollo y la práctica de las mismas permite a los individuos ser más competitivos, productivos y eficaces en el desempeño de sus actividades.

Madrigal (2009) sostiene que:

Las habilidades blandas tienen que ver con nuestra efectividad personal e interpersonal, es decir como nosotros mismos podemos mejorar y manejar nuestras relaciones más efectivamente, cuando estas habilidades se ponen en práctica el individuo tiende a desafiar los obstáculos de manera airosa debido a su capacidad de reconocer sus fortalezas y debilidades, en tal sentido para enfrentar los obstáculos primero hay que conocerse uno mismo.

Goleman (1999) afirma que:

Es la capacidad de reconocer nuestros sentimientos y los sentimientos de los demás, en base a ello motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás, con nosotros mismos, es indispensable desarrollarlas pues existen personas que son cognitivamente muy inteligentes, pero carecen de habilidades blandas, en ese sentido terminan siendo subordinados por personas que poseen habilidades cognitivas inferiores pero que han desarrollado habilidades blandas superiores a las suyas.

Las habilidades blandas, reciben diferentes denominaciones por los autores, pero todos llegan a la conclusión, que son importantes para fomentar relaciones positivas con los demás y a la vez con nosotros mismos, sus efectos permitirán desarrollarnos exitosamente en los distintos aspectos de la vida, especialmente en el ámbito laboral debido a que cada día están cobrando mayor relevancia en las empresas que tienen como objetivo alcanzar altos niveles de eficacia, por eso es necesario describir su importancia:

Fischman (2022) menciona que:

Desarrollar habilidades blandas, es un proceso lento que requiere paciencia y compasión de nosotros mismos, pero cuando se llega a este objetivo la satisfacción es grandiosa, en tal sentido es importante, aclarar que uno no aprende habilidades blandas leyendo un libro sino convirtiendo las habilidades blandas en hábitos de nuestra vida cotidiana.

Busso et al. (2017) consideran que:

Son fundamentales para evitar conductas peligrosas con consecuencias perjudiciales, en ese sentido las habilidades blandas son primordiales para vivir con armonía, han sido sustanciales desde el inicio de nuestra vida, hoy en día lo son y es previsible que continúen siéndolo si se considera que trabajar en conjunto será más relevante en las organizaciones del futuro.

Ortega (2017) expresa que:

Resultan característicamente relevantes en el siglo XXI debido a que constituyen un elemento transcendental en el éxito del individuo durante toda su vida sea en el ámbito personal y profesional, desde la perspectiva empresarial los empleadores actuales requieren colaboradores capaces de adaptarse a los cambios aprendiendo de las experiencias, dada su importancia deben ser formadas con gran énfasis desde edades tempranas.

Clasificación de habilidades blandas

Goleman (1999) plantea las siguientes:

a. Competencia personal: Son habilidades que decretan la manera como nos relacionamos internamente, es decir son capacidades que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos, definida por habilidades internas como; la conciencia de uno mismo, autorregulación y motivación. **b. Competencia social:** Son habilidades que determinan la manera en cómo nos relacionamos externamente, es decir son capacidades que decretan el modo en que nos relacionamos con los demás, definida por habilidades internas como; la empatía y las habilidades sociales (Goleman, 1999, p. 37).

Dimensiones

Goleman (2013) dice que, “las habilidades de autoconciencia y autogestión son los componentes intrapersonales que permiten dar paso a las habilidades interpersonales de conciencia social y de gestión de relaciones, habilidades que permiten interactuar con la sociedad”. A continuación, se describen estas cuatro dimensiones:

Autoconciencia: es la “habilidad de reconocer nuestros sentimientos en un momento determinado y de esta forma actuar empleando nuestras preferencias para conducir una toma de decisiones basada en una evaluación realista de nuestras capacidades,

esto permitirá generar mayor confianza en nosotros mismos”. Goleman (2013) también señala que:

El individuo que posee, una autoconciencia desarrollada identifica como sus sentimientos repercuten en sí mismo, en los demás y en su desempeño laboral. Esta habilidad se relaciona con la definición que un individuo tiene sobre sus valores y sus objetivos, dado que sabe a qué lugar quiere llegar y por qué quiere llegar, por ello frente a distracciones tentadoras, pondrá firmeza, teniendo siempre claro sus objetivos y valores. Está compuesta por: a. conciencia emocional: se involucra con el reconocimiento de las emociones propias y con los resultados que puedan surgir de las mismas; b. autovaloración: en este aspecto el individuo debe reconocer las fortalezas y debilidades que posee; c. autoconfianza: es decir cuando el individuo muestra seguridad y valoración de sí mismo y de las capacidades que posee, Goleman (2013).

Autogestión: es la “habilidad que nos permite manejar nuestras emociones para facilitar las actividades que desarrollamos individualmente o en equipo; las personas que controlan sus emociones e impulsos, son individuos razonables, crean un ambiente de confianza donde los conflictos y problemas disminuyen” Goleman (2013), menciona que:

Está vinculado con la canalización de aquellos impulsos y emociones para algo útil, en el ámbito empresarial las tareas encomendadas no siempre suelen cumplirse como se establecen, por ello el ejecutivo al mando tendrá diversas formas de reaccionar con pesimismo, violencia, ira, quedarse callado o tener desarrollada la habilidad de autogestionar esos sentimientos y actuar para encontrar una solución desde la meditación, la calma pensando tranquilamente, analizando la situación sin recurrir a desenlaces conflictivos. Está compuesta por: a. Autocontrol: se involucra con la capacidad de dirigir apropiadamente las emociones y los impulsos complicados; b. Transparencia: es la sinceridad que conlleva reconocer los errores o problemas y enfrentarlos con firmeza como

valentía; c. Adaptabilidad: disposición que presenta el individuo para enfrentarse a nuevas situaciones; d. Motivación del logro: se caracteriza por el esfuerzo que realiza un individuo para mejorar o cumplir con cierto criterio de excelencia; e. Iniciativa: las personas con esta habilidad no esperan que las oportunidades aparezcan, al contrario, trabajan para generalas; f. Optimismo: los individuos que poseen esta habilidad al encontrarse con problemas no se sumergen en el pesimismo al contrario lo perciben aprovechan como una oportunidad de aprendizaje, Goleman (2013).

Conciencia social: es la “habilidad que implica relacionarse efectivamente con los demás, interpretando adecuadamente las situaciones y las habilidades que nos permiten interactuar fluidamente con la sociedad” Goleman (2013), Está compuesto por:

a. Empatía: se caracteriza por comprensión hacia los demás, el individuo empático debe poner atención a los sentimientos de las personas, respetar su forma de percibir una situación y finalmente interesarse por los sucesos que son importantes para los demás; b. Conciencia organizativa: Permite a los individuos en el ámbito político, identificar y reconocer las relaciones que necesitan para cometer sus objetivos, comprenden y se adaptan con facilidad a la cultura de una empresa, así como sus normas y valores. c. Orientación hacia el servicio: para lograr la satisfacción de las necesidades de los demás es necesario reconocerlas, por ello las personas con una buena habilidad en cuanto al servicio ponen su atención en promover un ambiente emocional donde el usuario se sienta satisfecho con todo lo que necesita, Goleman (2013).

Gestión de relaciones: es la “habilidad de manejar adecuadamente las emociones de los demás, interpretando apropiadamente las situaciones y las habilidades que les permiten interactuar fluidamente con la sociedad” Goleman (2013). Está compuesta por:

a. Liderazgo: capacidad para direccionar a un grupo de personas; b. Trabajo en equipo: capacidad para trabajar conjuntamente con los miembros del grupo para cumplir determinada tarea; c. Aprovechamiento de la diversidad: consiste en aprovechar las distintas ideas, percepciones, que brindan las personas en base a su personalidad; d. Influencia: habilidad que posee un individuo para analizar los puntos de interés de los demás y en base a ello obtener el respaldo de las personas, generando un punto de soporte sólido para realizar una acción determinada; e. Desarrollo de los demás: los individuos que tienen la habilidad para apoyar a los demás en el desarrollo de sus habilidades son personas sinceras, que realmente están interesadas en conocer sus objetivos, fortalezas y debilidades; f. Capacidad de impulsar el cambio: para realizarlo se necesita reconocer que existe una necesidad de renovación; los individuos que poseen esta habilidad tienen la gran convicción de innovación constante, cometiendo el cambio de forma práctica superando cualquier impedimento; g. Gestión de conflictos: para llegar a buen puerto frente a un problema las personas deben poseer la habilidad de escuchar a todas las partes involucradas, tomando en cuenta la opinión y los sentimientos de todos con el objetivo de llegar a una idea en común, Goleman (2013).

Por su parte, Fischman (2022), cataloga las siguientes dimensiones:

a. Autoconciencia: Es fundamental conocer nuestro temperamento para obtener una idea clara sobre los aspectos más destacados y de esta forma explotar enormemente nuestro potencial y minimizar las debilidades que no nos permiten avanzar. **b. Autorregulación:** habilidad para calmar nuestra mente de pensamientos improductivos, negativos e incensarios para concéntranos en el presente y conectar con en esa energía actual, el desarrollo de esta habilidad se logra a través de la meditación. **c. Conciencia de los demás:** habilidad para empatizar con los demás a través de los mecanismos de nuestro cerebro con las neuronas espejo que facilitan el contagio de las emociones. **d. Manejo de relaciones:** habilidad para ser conscientes de nosotros mismos y en base ello permitir un buen entendimiento con los demás, Fischman (2022).

Por consiguiente, Robbins y Coulter (2014), definen las siguientes dimensiones:

Autoconocimiento: Es la capacidad de adquirir un entendimiento; honesto, objetivo y profundo de uno mismo, incluyendo nuestras características, fortalezas, debilidades, emociones, pensamientos. Asimismo, implica comprender nuestras emociones y cómo influyen en nuestras acciones y decisiones.

Autorregulación: Es la capacidad de encaminar nuestros impulsos y emociones. Manejar nuestras emociones conflictivas es fundamental para evitar situaciones que pongan en riesgo nuestra integridad y a nuestro entorno, tener la habilidad de controlarlas es importante si se desea obtener relaciones saludables específicamente en el ámbito laboral, dado que esto permitirá facilitar y respetar la expresión de ideas de los compañeros de trabajo.

Automotivación: Es la capacidad de resistir frente a los contratiempos y dificultades. Mantener una actitud positiva frente a los obstáculos e inconvenientes de la vida es importante para lograr el éxito en todos los aspectos sean estos profesional, personal o laboral, poseer esta habilidad es ideal para aquellos que pretenden disfrutar la vida al máximo desempeñando sus funciones en el ámbito laboral.

Empatía: Es la capacidad de sentir lo que otro individuo está sintiendo. Ponerse en la posición del prójimo es indispensable para comprender sus sentimientos sean estos de satisfacción o frustración, para lograrlo es importante eliminar sentimientos egoístas, específicamente en el ámbito laboral se refleja por escuchar y ayudar activamente al compañero de trabajo frente a situaciones complicadas.

Habilidades sociales: Es la capacidad de dirigir las emociones de los demás. Manejar los sentimientos de nuestro entorno es indispensable en el ámbito laboral para resolver conflictos, liderar, desempeñar actividades adecuadamente, etc.

Este estudio trabajará con las dimensiones desarrolladas por Goleman (2013).

2.1.1. Desempeño laboral

El recurso humano es fundamental para el desarrollo de actividades, desde siempre ha sido considerado así, pero empezó a popularizarse en el ambiente empresarial durante el siglo XX, cuando surgió la escuela de relaciones humanas formalizada por Elton Mayo, donde la preocupación principal era el desempeño laboral del hombre dentro de la organización. Para aquel entonces el interés se centraba en medir y conocer las potencialidades del hombre. Chiavenato (2000) analiza, amplia y difunde el conocimiento del desempeño laboral del individuo (p.350).

En su definición, Robbins y Coulter (2014) aseveran que, “es el resultado de todas las actividades que se realizaron con eficiencia y eficacia” (p. 271). En tanto Wayne (2010) dice que, “el desempeño depende de la capacidad y la motivación del individuo para realizar las actividades encargadas en el puesto de trabajo” (p.168). Mientras, Dessler y Varela (2004) señalan que, “es la manera más eficaz de realizar las actividades determinadas en el puesto” (p.07).

Por su parte, Franklin y Krieger (2011) refieren que:

Es la conducta que demuestran los individuos con el propósito de realizar sus actividades en el ámbito laboral, relacionándose directamente con todas las funciones que desarrollan las mismas que son percibidas a través de los resultados que puedan aportar al bienestar organizacional, para potenciar y conocer las virtudes o falencias desde un panorama más amplio, es necesario evaluar estas conductas a través de la evaluación del desempeño (p.93).

El desarrollo eficaz de las actividades laborales depende de diversos factores en especial de la conducta que presentan los individuos esta es capaz de motivar o desmotivar el desempeño de funciones, asimismo existen factores organizacionales como el entorno de la institución, las herramientas y habilidades del colaborador, que contribuyen a un buen desempeño.

Dimensiones

Gabini (2018) manifiesta que, los especialistas en el desempeño laboral a través de distintas investigaciones han clasificado tres grandes dimensiones que determinan el desempeño laboral, comenzando por desempeño de la tarea, el desempeño contextual y finalmente el desempeño contraproducente. A continuación, se describen:

Desempeño de la tarea

Gorriti (2007) menciona que, es el logro de las actividades y responsabilidades aginadas a un trabajador de acuerdo a las capacidades y conocimientos que son requeridos por el puesto de trabajo, lo que implica comportamientos que están dirigidos a la producción de bienes o servicios.

En tanto, Gabini (2018) dice que se relaciona con las actividades técnicas directas de la empresa, dado que implica comportamientos de planificación coordinación, mantenimiento y desarrollo. Es fundamental mencionar que para realizar estas actividades técnicas se necesitará de conocimientos, destrezas y habilidades; lo que permitirá lograr una calidad del trabajo con orientación hacia resultados eficaces. Entendiéndose que el desempeño de las tareas permitirá cumplir las metas de la organización basándose en: a. calidad del trabajo: que se refleja por la exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado y b: orientación hacia los resultados: es la habilidad que abarca todas las acciones que tienen como finalidad cumplir una meta establecida.

Desempeño contextual

Gorriti (2007) considera que, es el comportamiento espontaneo de un individuo que supera a lo que se encuentra establecido en el perfil del puesto de trabajo, señala que esta clase de conducta es indispensable para el cumplimiento de las metas establecidas en la institución.

En tanto, Gabini (2018) deduce que son aquellos comportamientos voluntarios de los individuos que contribuye al buen funcionamiento de la organización; es decir realizan actividades indirectas que ayudan a respaldar el entorno en que se desenvuelve la organización, estos individuos presentan conductas que van desde: a. Proactividad: es aquel comportamiento que presenta el individuo con el fin de mantenerse dinámico en todas las actividades que requieren de su participación y conocimientos; b. Altruismo: se trata de la inclinación que tienen los individuos por ayudar a sus compañeros de trabajo, en la solución de conflictos y en la cooperación de funciones que están fuera de lo establecido en su perfil de trabajo; c. Empoderamiento: libertad que toma el individuo para desarrollar actividades que le permiten salir de su zona de confort con el fin de generar nuevos conocimientos que impacten positivamente a la organización.

Desempeño contraproducente

Gorriti (2007) destaca que, es el comportamiento presentado por los trabajadores, pero con un valor negativo lo que termina afectando la seguridad de la organización, por ende, son denominados comportamientos contraproducentes.

Por su parte, Gabini (2018) manifiesta que son las acciones deliberadas que se dan voluntariamente por parte de los trabajadores con el fin de perjudicar a la institución y en base ello beneficiarse. Estos comportamientos, se perciben como conductas amenazantes para los intereses de cada organización llegando a perjudicar a clientes, trabajadores y todo el entorno que la rodea; pues sus normas, valores se ven vulnerados durante este comportamiento contraproducente. Estas conductas se realizan con: a. Intencionalidad: es aquel comportamiento que presenta el individuo con el fin de perjudicar con voluntad propia a la institución, es indispensable aclarar que no lo realiza por desconocimiento o inseguridad; b. Actitud laboral negativa: se trata de la inclinación que tienen los individuos por crear aspectos poco favorables de la organización y en base a ello demuestran conductas nocivas con la intención de dañar a su institución.

Por su parte, Wayne (2010), define las siguientes dimensiones: **a. Rasgos de personalidad:** Existen rasgos de personalidad en los individuos que son fundamentales para desarrollar un buen desempeño; por ello, deben ser evaluadas entre ellas. Se destacan las actitudes, la apariencia y la iniciativa; **b. Competencias:** Extenso rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y modos de comportamiento que están relacionados con las habilidades interpersonales; **c. Logro de las metas:** Son los resultados planteados, que se desarrollan bajo parámetros de control al individuo o conjunto de trabajo; estos resultados están vinculados con el éxito organizacional; **d. Potencial de mejoramiento:** Las organizaciones deben concentrar sus intereses en el desarrollo del colaborador, con el fin de inducirlos al logro de metas empresariales.

Esta investigación trabajara con la selección de las dimensiones desarrolladas por, Gabini (2018).

Factores del desempeño laboral

Arias y Heredia (2006) argumentan que el desempeño del individuo depende de:

a. Conocimiento: es poseer aspectos conceptuales y prácticos para realizar un buen desempeño. **b. Habilidades:** Capacidad emocional y psicomotriz para efectuar una actividad o ejercer una función. **c. Personalidad:** son los diversos estilos de percibir y actuar de una persona, dichos estilos sirven para el manejo de las relaciones interpersonales. **d. Compromiso:** se trata del involucramiento afectivo para lograr la misión y los objetivos de la institución. **e. Expectativas:** son las consecuencias esperadas del desempeño lo cual involucra a las recompensas o sanciones (p. 377).

2.2. Antecedentes

Internacionales

Cruz (2022) en su investigación Análisis de las habilidades blandas de los estudiantes de la CAE – UMSA para ser competitivos en el mercado laboral. Planteó como objetivo principal reconocer en qué medida están desarrolladas las habilidades blandas de los alumnos del octavo y noveno semestre de la carrera de administración de empresas. Investigación desarrollada bajo un enfoque mixto con tipo descriptivo y con una muestra de 247 estudiantes. La información se obtuvo mediante la técnica de la encuesta, aplicando como instrumento un cuestionario. Los resultados determinaron que los estudiantes reflejaban un nivel inferior en cuanto a posesión de habilidades blandas con una puntuación del 67.5%, demostrando que la UMSA contaba con un bajo porcentaje de estudiantes competitivos, correspondientes a la CAE, concluyó; que las habilidades blandas son de gran importancia para formar parte de una organización.

Espinoza y Gallegos (2020) en su investigación Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. El objetivo principal en este estudio fue evaluar el nivel de importancia de las habilidades blandas en el medio de trabajo desde la perspectiva de los universitarios. Se utilizó una metodología descriptiva, correlacional, transversal y con diseño no experimental. La información se adquirió mediante una muestra de 217 alumnos universitarios, empleándose la técnica de la encuesta. Los efectos de este estudio revelaron que el 67.2% de los universitarios tenían conocimiento sobre la importancia de las habilidades blandas. Además, estas variables demostraron un valor de Chi-Cuadrado de Pearson de (0,000), que fue menor que el valor establecido de ($p < 0,05$). En conclusión, este estudio demostró que los universitarios tenían una perspectiva

clara y un buen conocimiento sobre la importancia de las habilidades blandas en el ámbito laboral.

Jay (2019) en su tesis *Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del Instituto de Protección Social del Sector Público de Cartagena*. Estableció por objetivo demostrar la importancia de las competencias blandas en la gestión de proyectos. La investigación fue de enfoque epistemológico con paradigma cuantitativa, de tipo descriptivo y de diseño no experimental, transaccional y de campo. La muestra consistió en 40 profesionales. Para recopilar la información necesaria, se utilizó la técnica de encuesta mediante un cuestionario validado por expertos, cuya confiabilidad se midió a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados determinaron que la presencia de las habilidades blandas ayuda a mejorar el desempeño gerencial, en ese sentido; se concluyó que es indispensable tenerlas en cuenta para desarrollar un buen trabajo.

Nacionales

Chaca y Contreras (2022) en su investigación *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto* Escuela de Posgrado Huancayo, 2021. El objetivo principal en este estudio fue analizar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. El enfoque utilizado fue cuantitativo, con un método descriptivo-correlacional y de corte transversal. Se empleó una muestra compuesta por 45 trabajadores administrativos. La información se obtuvo por medio de un cuestionario validado, cuya confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. La validez del instrumento fue sometida a un juicio de expertos. Los resultados obtenidos revelaron una correlación de Pearson de (0,761) y con una significancia de $p=0.000$, lo que indicó una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas. En conclusión, este estudio demostró que las habilidades blandas tienen una influencia significativa en el

desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto, es decir si los colaboradores aumentan sus habilidades blandas su desempeño también aumentará.

Carranza (2022) en su estudio Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretería & industrias Jheyson SAC, 2021. Estableció por objetivo principal determinar la relación de habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Se empleó una metodología de investigación de tipo descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y de corte transversal. Se utilizó una muestra que consistió en el 100% de la población objetivo, compuesta por 10 colaboradores, aplicándose una encuesta mediante un cuestionario validado. Los resultados obtenidos revelaron una correlación r de Pearson de (0.917) con una significancia de $p=0.000$, lo que demostró una relación positiva y muy fuerte entre las variables estudiadas. Concluyó que un mayor desarrollo y aplicación de estas habilidades impactara positivamente en el rendimiento del personal.

Rodríguez (2021) en su tesis Relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. Propuso como objetivo general determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente. Esta Investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo no experimenta y de corte transversal. Se tomó con una muestra censal de 79 docentes correspondiente al 100% de la población estudiada. Para la recolección de información se empleó un cuestionario. Los resultados determinaron un Rho de Spearman de (0,688), con una significancia de $p= 0,000$, lo que demostró que existe una relación positiva media y significativa entre las variables. Concluyó que, un buen desarrollo de habilidades blandas, permitirá alcanzar un mejor desempeño de los docentes.

Fernandez (2021) en su investigación Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz – Ancash - 2020. Estableció por objetivo general determinar la relación de habilidades blandas y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital. La orientación de la investigación fue de tipo correlacional, y de corte transversal. Para la muestra se trabajó con 152 colaboradores administrativos. La recolección de información se desarrolló empleando la técnica de la encuesta mediante su instrumento el cuestionario. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0.756), con una significancia de $p=0.000$; concluyó que existe una correlación directa y sólida entre las habilidades blandas como el desempeño laboral.

Samudio (2020) en su estudio Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad provincial de Huari, 2019. Planteó como objetivo principal identificar de que forma la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores. Se empleó una metodología de nivel explicativo y de enfoque mixto. Para obtención de la información se trabajó con una muestra correspondiente a 151 servidores públicos, a quienes se les aplicó una encuesta por medio de un cuestionario, su confiabilidad se midió con el Alfa de Cronbach. Los resultados determinaron un Rho de Spearman de (0,626), demostrando una relación positiva, entre las variables en estudio, por consiguiente, la dimensión conciencia social obtuvo un Rho de Spearman de (0,419) y una de significancia de $p= 0,000$; determinando la existencia de una correlación positiva y significativa por lo que se concluyó que la conciencia social influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

Machuca (2019) en su investigación Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal de Ingeniería y Proyectos de la empresa Uezu Perú, Lima 2018. Analizar la influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral del personal de Ingeniería. La Investigación de acuerdo a su orientación fue de tipo correlacional, de corte transversal. Asimismo, se

empleó una muestra de 20 colaboradores administrativos, quienes brindaron información por medio de un cuestionario. Por consiguiente, para el procesamiento de los resultados se empleó la técnica de la estadística descriptiva. En los resultados se llegó a determinar que la inteligencia influye favorablemente en el desempeño laboral, asimismo se encontró que, su dimensión autogestión también influye en la variable desempeño laboral, pues manifestó que tan sólo el 25% de los participantes presentaron niveles desfavorables de Autogestión y en su mayoría el 75% presentó niveles favorables de esta competencia. Concluyó que el talento humano de esta empresa tiene desarrollada la habilidad de autogestión.

Campos, Juan de Dios y Reyes (2019) en su investigación Las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2019. Tuvo como objetivo general determinar la relación de habilidades blandas en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos. La Investigación fue, de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, variante transversal y de alcance descriptiva-correlacional. Se trabajó con una muestra de 242 elementos pertenecientes al personal administrativo, asimismo se les aplicó la técnica de la encuesta, utilizando su instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron un Rho de Spearman de (0,955) y una significancia de $p= 0,000$, demostrando la existencia de una correlación positiva y significativa de las variables empleadas; concluyó que es primordial poseer habilidades blandas para mejorar el desempeño.

Luna (2018) en su tesis Habilidades sociales y desempeño laboral docente en las Instituciones Educativas del distrito de Uchiza, San Martín, 2018. Su objetivo fue determinar la relación entre habilidades sociales y el desempeño laboral docente en las Instituciones Educativas. Este estudio se orientó metodológicamente por un enfoque cuantitativo y con diseño no experimental. Para obtener la información se empleó una muestra compuesta por 118 docentes a quienes se les aplicó una encuesta por medio de su instrumento que

fue un cuestionario al que se le midió su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach y su validación fue sometida a un juicio de expertos, determinándose que la información obtenida por medio de esta técnica es confiable y válida. Los resultados demostraron un Rho de Spearman de (0,753), con una significancia de ($p= 0.000$); concluyó que las habilidades sociales tienen una relación positiva y significativa con el desempeño laboral.

Acuña (2017) en su estudio Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016. Planteó como objetivo principal determinar si existe relación entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos. La metodología empleada fue básica y no experimental. Para obtención de la información se trabajó con una muestra correspondiente a 120 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta por medio de un cuestionario, su confiabilidad se midió con el Alfa de Cronbach y su validez fue sometida a un juicio de expertos. Los resultados determinaron que la inteligencia emocional, si influyen en el desempeño laboral, y en especial la dimensión de autoconciencia la cual presentó un coeficiente de Rho Spearman de (0,582), con una significancia de $p= 0,000$; concluyó que la dimensión autoconciencia tiene una relación positiva y significativa con la variable desempeño laboral.

Local

Parra y Tineo (2019) en su investigación Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018. Su objetivo general fue determinar la implicancia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la DRAT. Se empleó una metodología descriptiva-correlacional y de diseño no experimental. Se empleó muestra consistió en una selección censal de 58 trabajadores, lo que representó el 100% de la población estudiada. Para recopilar la información

necesaria, se utilizó la técnica de encuesta mediante un cuestionario validado. La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos revelaron que el 50% de los colaboradores encuestados consideraron que la motivación se sitúa en un nivel medio, mientras que el 67,2% de las respuestas indicaron que la motivación tiene una implicancia positiva en el desempeño laboral, clasificado como nivel bueno. Además, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de (0.491) y con una significancia de ($p=0.000$). Este resultado permitió concluir la existencia de relación de las variables estudiadas.

Seminario (2020) en su tesis Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2017. Tuvo por objetivo principal determinar la influencia de la motivación en el desempeño del personal administrativo. La investigación empleó una metodología de tipo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 130 trabajadores administrativos. Para recopilar la información necesaria, se hizo uso de un cuestionario validado; su confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos revelaron que el 43.3% de los colaboradores encuestados percibieron un nivel bajo medio de motivación, mientras que el 50% de las respuestas indicaron una incidencia alta. Además, se encontró una correlación de Pearson de (0.622), con una significancia de ($p<0.01$). Estos resultados permitieron concluir que la motivación tuvo una incidencia moderada en la variable dependiente.

2.3. Definición de términos básicos

Habilidades

Madrigal (2009) considera que, “las habilidades se vinculan con una tarea, implican un entorno, estas suelen demostrarse cuando se realiza una tarea de forma regular y eficaz, estas se cultivan y se aprenden a través de la educación” (p.2).

Habilidades blandas

Fischman (2022) menciona que, “es la capacidad que tiene un individuo para comunicarse, escuchar, regular sus emociones, empatizar, trabajar en equipo, manejar conflictos y demás, para lograr estas capacidades primero debemos conectar con nuestras emociones y luego conectar con las emociones de los demás” (p.15).

Desempeño

Arias y Heredia (2006) definen que, “es una serie de factores o aspectos que apuntan directamente hacia la productividad y la calidad del cumplimiento de un puesto de trabajo, con el fin de encaminar de manera más eficiente los esfuerzos de la organización” (p.647).

Motivación

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indican que, “es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares” (p.388).

Conocimiento

Alles (2007) señala que, “los conocimientos son importantes y si no se toman en cuenta lo más probable será que le individuo no logre el desarrollo de su tarea” (p. 40).

Emociones

Robbins y Coulter (2014) consideran que, “son sentimientos intensos que distintas situaciones despiertan en el ser humano” (p. 460).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

H₁: La implicancia de las habilidades blandas es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

H₀: La implicancia de las habilidades blandas no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1:

H₁: La implicancia de la dimensión autoconciencia es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

H₀: La implicancia de la dimensión autoconciencia no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Hipótesis específicas 2:

H₁: La implicancia de la dimensión autogestión es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

H₀: La implicancia de la dimensión autogestión no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Hipótesis específicas 3:

H₁: La implicancia de la dimensión conciencia social es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

H₀: La implicancia de la dimensión conciencia social no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Hipótesis específicas 4:

H₁: La implicancia de la dimensión gestión de relaciones es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

H₀: La implicancia de la dimensión gestión de relaciones no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

La investigación obtendrá la significancia de la hipótesis con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), especifican:

“El Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los sujetos u objetos de la muestra pueden establecerse por rangos” (p.322). (Ver tabla 1)

Tabla 1: Rango de Spearman

Rango	Significancia
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014), Metodología de la investigación.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de estudio

Esta investigación fue aplicada, dado que intenta resolver la problemática presentada. Ríos (2017) indica que, esta clase de investigación es concreta y busca la aplicación de los conocimientos con el propósito de resolver algún problema que se presente en la realidad, para el cumplimiento de los fines utiliza la investigación básica.

Asimismo, presenta un enfoque cuantitativo dado que empleo datos cuantificables representados a través de la estadística, se centró con especial énfasis en la medición por medio de distintitos instrumentos que la mayoría de las investigaciones emplean el instrumento de este estudio fue valorado por medio de la escala de Likert.

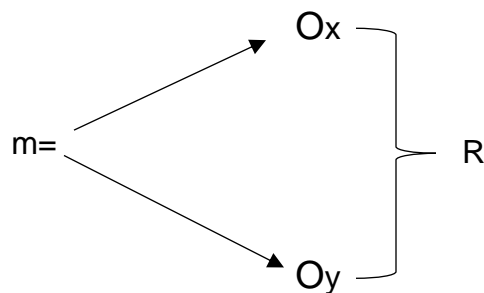
El presente estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, puesto que se revelaron sus propiedades, características y la asociación de las variables habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la MDAV. Al respecto, Hernández et al. (2014) mencionan:

El estudio de tipo descriptivo – correlacional tiene como objetivo especificar propiedades y características, importantes de cualquier fenómeno que se analice, sean personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno de interés del investigador. Así mismo dar a conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más variables en estudio (p.98).

Diseño de investigación

El estudio uso del diseño no experimental, puesto que se describió el comportamiento de las variables habilidades blandas y desempeño laboral, tal como se dieron en la realidad. Sánchez, Reyes y Mejía (2018) definen que, “son investigaciones donde no se manipulan las variables en estudio solo se describirán y analizarán tal cual se presenta en la realidad” (p. 92). Asimismo, fue de corte transversal, puesto que la investigación obtuvo sus resultados en un periodo de tiempo establecido, para este estudio fue el año 2022.

La contrastación de la hipótesis se desarrolló utilizando el diseño correlacional; a continuación se muestra a través del siguiente esquema:



Dónde:

m = muestra

Ox = observación habilidades blandas

Oy = observación desempeño laboral

R = relación entre variables

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Sánchez et al. (2018) consideran que, “es el conjunto conformado por todos los elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos que comparten características en común” (p.102). La población de esta investigación estuvo constituida por el siguiente grupo laboral. (Ver tabla 2)

Tabla 2: Población laboral de la MDAV, Tumbes

Grupo laboral	N°
Directivos	10
Profesionales	17
Técnicos	30
Auxiliares	02
Total	59

Fuente: Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Unidad de Recursos Humanos, 2022.

Muestra

Bernal (2016) expresa que, es la selección de un grupo de la población del cual se obtendrá la información que nos interesa para realizar la investigación y sobre el cual se efectuó la medida y observación de las variables. Para este estudio, la muestra se compuso por el mismo número de unidades de investigación que la población; es decir los 59 trabajadores administrativos de la MDAV

Muestreo

Salazar y Del Castillo (2018) refieren que, “es la técnica que permite al investigador seleccionar muestras adecuadas de una población de estudio, tiene como propósito la obtención de una muestra representativa de la población” (p.13).

Este estudio utilizó el muestreo no probabilístico porque se aplicó el instrumento del cuestionario a todo el grupo laboral de la población; es decir a los 59 trabajadores administrativos, teniendo en cuenta su área de trabajo y a la vez respetando su horario establecido por esta institución denominada MDAV. (Anexo 6 y 7)

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Según, Baena (2017) declara que, “son los caminos o vías a seguir por el investigador con el propósito de descubrir, conocer y alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos” (p.33). Este estudio empleo los siguientes:

Deductivo

La investigación de habilidades blandas y el desempeño laboral, se fundamentó por medio de ideas generales como definiciones y postulados presentados por diversos autores de la doctrina administrativa y psicológica. Al respecto Bernal (2016) indica que, “este método de razonamiento consiste en partir de conclusiones generales, permitiendo obtener explicaciones particulares”.

Inductivo

El estudio utilizó, un procedimiento que viene dado desde la recogida hasta la elaboración de las conclusiones. Cabezas Andrade y Torres (2018) afirman que, “es el razonamiento que se orienta a partir de la observación de casos particulares para llegar a conclusiones generales, es decir parte de enunciados específicos para luego generalizarse” (p.16).

Analítico

Bernal (2016) refiere que, es la división de un estudio, donde se separara cada parte de la estructura para ser analizada. Esta investigación en un primer momento analizó el recojo de la información plasmada en las diferentes fuentes documentales de acuerdo a la variable habilidades blandas y la variable desempeño laboral; por consiguiente, se hizo una selección a detalle de la información, realizándose de acuerdo a los criterios establecido en la investigación como la formulación del problema, objetivos e hipótesis.

Cuantitativo

Cabezas et al. (2018) precisa que, “se desarrolla por medio de las medidas numéricas, se fundamenta y emplea la observación para la recolección de datos de tal forma que son analizados para responder a los objetivos planteados” (p.66). En el estudio se empleó, programas estadísticos como el SPSS, Alfa de Cronbach, el modelo Rho Spearman y las tablas cruzadas.

Técnicas

Ríos (2017) considera que, “es la forma que emplea el investigador para recolectar datos, por lo tanto, emplea el instrumento” (p.101). Para esta investigación se empleó las técnicas siguientes:

Encuesta

De acuerdo con Baena (2017) expresa que, “es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p. 82). Para efectos de esta investigación, para la variable habilidades blandas se tomó como referencia el cuestionario de, Medina, Bello y Alfonso (2022), constituido por 38 preguntas y, por consiguiente, para la variable desempeño laboral se tomó como referencia el cuestionario de Koopmans, Bernaards, Hildebrandt , De Vet y Van der Beek, (2014), estructurado por 14 preguntas, esto se aplicará de manera tipo entrevista a la muestra determinada para este estudio.

Análisis documental

Según, Sánchez et al. (2018) argumentan que, “es el análisis de los contenidos que se encuentran en las fuentes documentales, para ello se extrae de un documento los elementos de información más significativos, organizándolos, clasificándolos y analizándolos desde la perspectiva de los objetivos del investigador” (p.18). Este estudio se sustento de acuerdo a informes, textos y artículos de revista que se relacionaron con las variables de investigación.

Instrumentos

Ríos (2017) refiere que, se trata de una herramienta específica en la cual el investigador captura información obtenida de los elementos que están siendo analizados. El estudio empleó los siguientes instrumentos:

Cuestionario

Bernal (2016) dice que, es el conjunto de ítems aplicados para obtener datos necesarios, para cumplir con los objetivos del estudio. En esta investigación el cuestionario está estructurado con 38 preguntas para la variable habilidades blandas de acuerdo a, Medina, Bello y Alfonso (2022), además para la variable desempeño laboral, el cuestionario está organizado por 14 preguntas de acuerdo a, Koopmans et al. (2014); asimismo para la valoración de cada ítem se utilizará la Escala de Likert: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca, este conjunto de ítems se aplicó a los 59 trabajadores administrativos de la MDAV.

Fichas bibliográficas

Se hizo uso de las fichas bibliográficas, para registrar la información comprendida en la literatura, informes y registros y demás documentos. Sánchez et al. (2018), refieren que “es la manera de examinar la información de fuentes documentales como libros y otros” (p.70). Esta investigación se consideró el desarrollo de las mismas. (Anexo 3)

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Posterior a la obtención de los datos, se utilizó el programa Microsoft Excel para tabular los datos, este registro se expidió al Software estadístico de ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Sciences) con la finalidad de utilizar datos estadísticos, en el proceso se consiguió, coeficientes, tablas cruzadas y figuras que fueron la representación de los resultados.

Análisis de datos

Después del procesamiento de datos, se fundamentaron los resultados alcanzados por medio de la discusión, contrastando con las derivaciones de otros estudios; de esta manera se fundamentó en las bases teórico – científicas, alcanzando efectuar la contrastación de hipótesis, y logrando alcanzar el objetivo general de determinar si las habilidades blandas tienen implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, 2022.

3.6. Variables y operacionalización

Variable independiente: Habilidades blandas

Definición conceptual

Fischman (2022) señala que, “involucra la capacidad que tiene un individuo para comunicarse, escuchar, regular sus emociones, empatizar, trabajar en equipo, manejar conflictos y demás, para lograr estas capacidades primero debemos conectar con nuestras emociones y luego conectar con las emociones de los demás” (p.15).

Dimensiones e indicadores

Autoconciencia.

Indicadores: Conciencia emocional, Autovaloración y Autoconfianza.

Autogestión.

Indicadores: Autocontrol, transparencia, adaptabilidad, motivación del logro, iniciativa, optimismo.

Conciencia social.

Indicadores: empatía, conciencia organizativa y orientación hacia el servicio.

Gestión de relaciones.

Indicadores: Liderazgo, trabajo en equipo, aprovechamiento de la diversidad, influencia, desarrollo de los demás, capacidad de impulsar el cambio y gestión de conflictos.

Definición operacional

La variable Habilidades blandas, está compuesta por las dimensiones: Autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones, de acuerdo con sus fundamentos teóricos se empleó un cuestionario estructurado por 38 ítems, valorándolas con la escala de Likert: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca; aplicándose este instrumento a una muestra de 59 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes en su respectivo centro de labores en su horario de trabajo. (Ver tabla 3)

Tabla 3: Dimensiones de la variable habilidades blandas

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Autoconciencia.	Conciencia emocional	1, 2
	Autovaloración	3, 4
	Autoconfianza	5, 6
	Autocontrol	7, 8
Autogestión.	Transparencia	9, 10
	Adaptabilidad	11, 12
	Motivación del logro	13, 14
	Iniciativa	15, 16
	Optimismo	17, 18
	Empatía	19, 20
Conciencia social.	Conciencia organizativa	21, 22
	Orientación hacia el servicio	23, 24
	Liderazgo	25, 26
	Trabajo en equipo	27, 28
	Aprovechamiento de la diversidad	29, 30
Gestión de relaciones.	Influencia	31, 32
	Desarrollo de los demás	33, 34
	Capacidad de impulsar el cambio	35, 36
	Gestión de conflictos	37, 38

Fuente: Cuestionario

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual

Johnston y Marshall (2009) comentan que, “es la conducta que demuestra un individuo en su puesto de trabajo, esta conducta está orientada al desarrollo de actividades que contribuirán al cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización” (p.427).

Dimensiones e indicadores

Desempeño de la tarea

Indicadores: Calidad del trabajo y orientación hacia los resultados.

Desempeño contextual

Indicadores: Proactividad, altruismo y empoderamiento.

Desempeño contraproducente.

Indicadores: Intencionalidad y actitud laboral negativa.

Definición operacional

La variable desempeño laboral se midió a través de sus dimensiones: : Desempeño de la tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente, de acuerdo con sus fundamentos teóricos se empleó un cuestionario compuesto por 14 ítems, valorándolas con la escala de Likert: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca; aplicándose este instrumento a una muestra de 59 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes en su respectivo centro de labores en su horario de trabajo. (Ver tabla 4)

Tabla 4: Dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño de la tarea	Calidad del trabajo	1, 2
	Orientación hacia los resultados.	3, 4
Desempeño contextual	Proactividad	5, 6
	Altruismo	7, 8
	Empoderamiento.	9, 10
Desempeño contraproducente	Intencionalidad	11, 12
	Actitud laboral negativa.	13, 14

Fuente: Cuestionario

3.7. Análisis de confiabilidad

Sánchez et al. (2018) manifiesta que; el alfa de Cronbach determina la confiabilidad o confiabilidad del instrumento basado en los ítems del mismo; la confiabilidad del cuestionario será mayor si el valor está cerca de 1. (ver tabla 5)

Tabla 5: Criterios de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Nivel	Rango
Excelente	(0.9; 1.0)
Bueno	(0.8; 0.9)
Aceptable	(0.7; 0.8)
Cuestionable	(0.6; 0.7)
Pobre	(0.5; 0.6)
Inaceptable	(0.0; 0.5)

Fuente: Héctor Galindo Domínguez (2020), Estadística para no estadísticos.

En este estudio, se utilizó un cuestionario con 38 preguntas para evaluar las habilidades blandas de 59 trabajadores administrativos de la MDAV. Se alcanzó un coeficiente de confiabilidad de 0.969 mediante el uso del Alfa de Cronbach. Para medir el desempeño laboral, se empleó otro cuestionario conformado por 14 ítems, y se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.916 utilizando el Alfa de Cronbach. Estos resultados indican que los instrumentos de medición utilizados en esta investigación son confiables. (ver tabla 6,7 y Anexo 8,9)

Tabla 6: Confiabilidad de la variable habilidades blandas

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.969	38

Fuente: Encuestas.

Tabla 7: Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.916	14

Fuente: Encuestas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar la implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

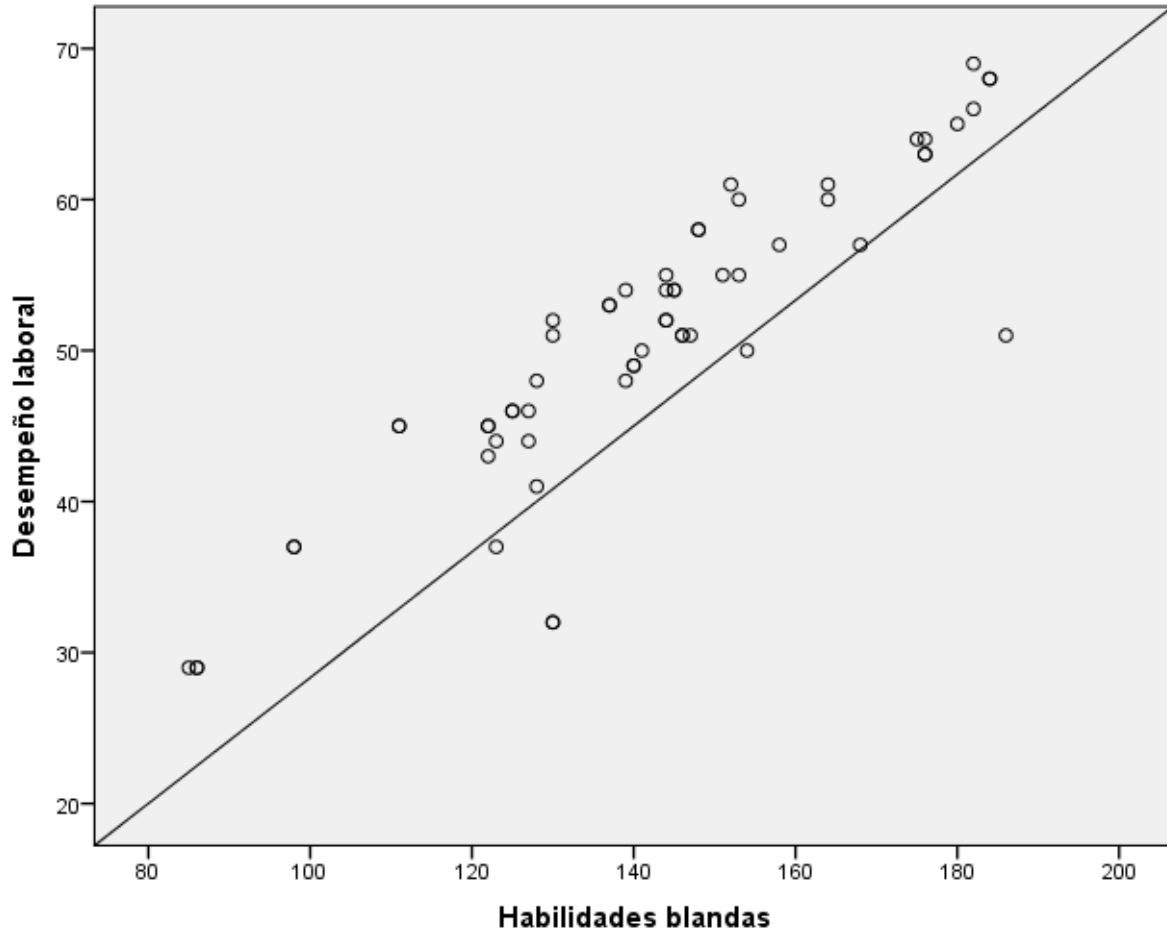
Tabla 8: Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Habilidades blandas	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% del total	5,1%	0,0%	0,0%	5,1%
	Medio	Recuento	2	17	4	23
		% del total	3,4%	28,8%	6,8%	39,0%
	Alto	Recuento	0	8	25	33
		% del total	0,0%	13,6%	42,4%	55,9%
Total	Recuento	5	25	29	59	
	% del total	8,5%	42,4%	49,2%	100,0%	

Fuente: Encuestas

En la tabla que antecede, se indicó que la variable habilidades blandas, el 5.1% se situó en el nivel bajo, el 39.0% en el nivel medio y el 55.9% en el nivel alto; en relación al desempeño laboral se encontró que el 8.5% se situó en el nivel bajo el 42.4% en el nivel medio y el 49.2% en el nivel alto; de las contestaciones de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Figura 1: Relación de habilidades blandas en el desempeño laboral



Para un mejor entendimiento de la relación de ambas variables, se empleó un gráfico de dispersión, donde se pudo observar una tendencia ascendente; es decir que a medida que el nivel de habilidades blandas se incrementa, también aumentará el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Prueba de hipótesis para el objetivo general:

H₁: La implicancia de las habilidades blandas es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

H₀: La implicancia de las habilidades blandas no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

a. Regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Si P-valor $> \alpha$ —————▶ se acepta **H₀**

Si P-valor $< \alpha$ —————▶ se rechaza **H₀** y se acepta **H₁**

Tabla 9: Correlación entre habilidades blandas y desempeño laboral

Coeficiente de Rho Spearman		Habilidades blandas	Desempeño laboral
Habilidades blandas	Coeficiente de correlación	1,000	0,896**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	59	59
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,896**	1,000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	59	59

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

Fuente: Encuestas

Se encontró una significación del $0,000 < 0,05$ lo cual llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa del objetivo general; asimismo se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman del (0,896) el cual indicó la existencia de una correlación positiva considerable entre la variable habilidades blandas y la variable desempeño laboral.

Para el objetivo específico 1: Identificar si la dimensión autoconciencia tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

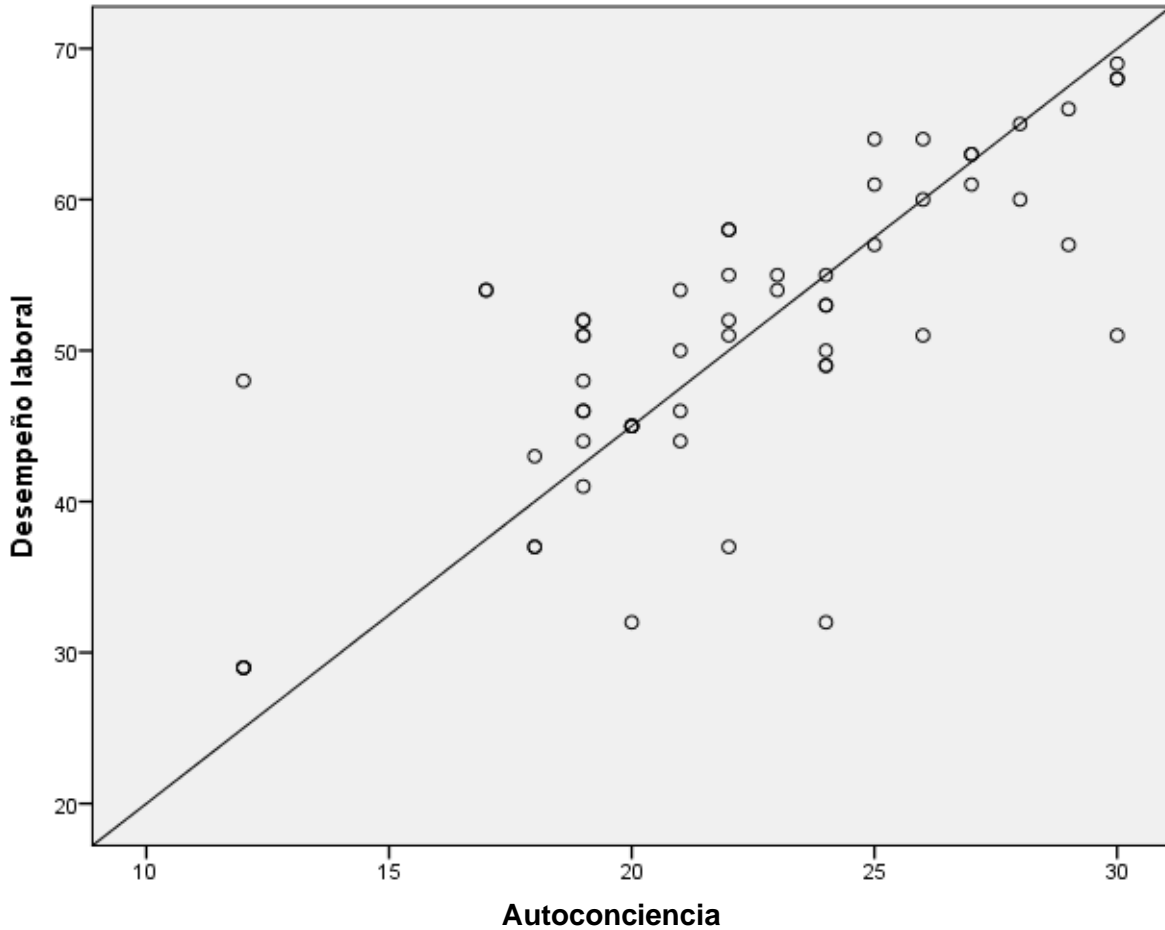
Tabla 10: Implicancia entre autoconciencia y desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Autoconciencia	Bajo	Recuento	3	1	0	4
		% del total	5,1%	1,7%	0,0%	6,8%
	Medio	Recuento	1	17	5	23
		% del total	1,7%	28,8%	8,5%	39,0%
	Alto	Recuento	1	7	24	32
		% del total	1,7%	11,9%	40,7%	54,2%
Total	Recuento	5	25	29	59	
	% del total	8,5%	42,4%	49,2%	100,0%	

Fuente: Encuestas

El proceder de la dimensión autoconciencia, que se centró en la capacidad de reconocer los sentimientos, fortalezas y debilidades, se ubicó en el nivel bajo con el 6.8%, en el nivel medio 39.0% y en el nivel alto con el 54.2%, en relación al desempeño laboral se encontró que el nivel bajo estuvo representado por un 8.5%, el nivel medio con el 42.4% y en nivel alto con un 49.2%, de las respuestas de los encuestados.

Figura 2: Relación de autoconciencia en el desempeño laboral



En el gráfico de dispersión que precede se puede visualizar un mejor entendimiento de la relación de la primera dimensión de la variable habilidades blandas y la segunda variable en estudio, demostrando una tendencia ascendente; se entiende que a medida que el nivel de la habilidad autoconciencia se incrementa, también aumentará el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:

H₁: La implicancia de la dimensión autoconciencia es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

H₀: La implicancia de la dimensión autoconciencia no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

b. Regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Si P-valor $> \alpha$ \longrightarrow se acepta **H₀**

Si P-valor $< \alpha$ \longrightarrow se rechaza **H₀** y se acepta **H₁**

Tabla 11: Correlación entre autoconciencia y desempeño laboral

Coeficiente de Rho Spearman		Autoconciencia	Desempeño laboral
Autoconciencia	Coeficiente de correlación	1,000	0,733**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	59	59
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,733**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	59	59

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

Fuente: Encuestas

Las resultas obtenidas a partir de las encuestas aplicadas a los trabajadores administrativos, se encontró una significación del $0,000 < 0.05$ lo cual llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa del objetivo específico 1. Por consiguiente, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de (0,733) indicando que existió una relación positiva media entre la dimensión autoconciencia y la variable el desempeño laboral.

Para el objetivo específico 2: Explicar si la dimensión autogestión tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

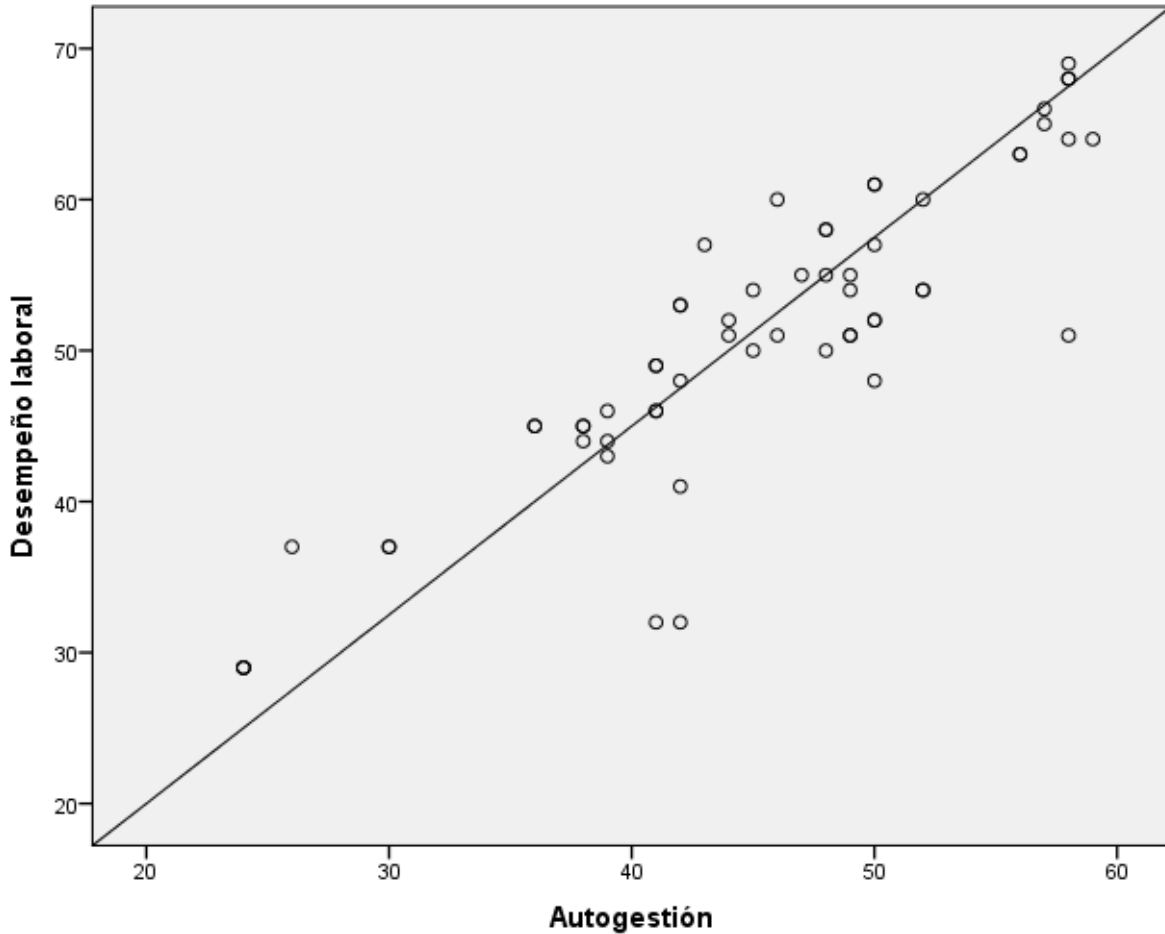
Tabla 12: Implicancia entre autogestión y desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Autogestión	Bajo	Recuento	3	1	0	4
		% del total	5,1%	1,7%	0,0%	6,8%
	Medio	Recuento	2	16	3	21
		% del total	3,4%	27,1%	5,1%	35,6%
	Alto	Recuento	0	8	26	34
		% del total	0,0%	13,6%	44,1%	57,6%
Total	Recuento	5	25	29	59	
	% del total	8,5%	42,4%	49,2%	100,0%	

Fuente: Encuestas

La dimensión autogestión que estuvo sustentada en los indicadores de, autocontrol, transparencia, adaptabilidad, motivación del logro, iniciativa y optimismo, experimentó respuestas de nivel bajo con un 6.8%, de nivel medio con un 35.6% y en nivel alto con el 57.6%; en relación al desempeño laboral se encontró que el 8.5% se situó en el nivel bajo, el 42.4% en el nivel medio y 49.2%, en un nivel alto de las contestaciones de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Figura 3: Relación de autogestión en el desempeño laboral



El grafico de dispersión que antecede, comprende la relación de la segunda dimensión de la variable habilidades blandas y la variable desempeño laboral, demostrando una tendencia ascendente; se entiende que a medida que el nivel de la habilidad autogestión se incrementa, también aumentara el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:

H₁: La implicancia de la dimensión autogestión es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

H₀: La implicancia de la dimensión autogestión no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

c. Regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Si P-valor $> \alpha$ —————► se acepta **H₀**

Si P-valor $< \alpha$ —————► se rechaza **H₀** y se acepta **H₁**

Tabla 13: Correlación entre autogestión y desempeño laboral

Coeficiente de Rho Spearman		Autogestión	Desempeño laboral
Autogestión	Coeficiente de correlación	1,000	0,865**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	59	59
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,865**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	59	59

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

Fuente: Encuestas

De los resultados alcanzados mediante las encuestas realizadas a los trabajadores administrativos se encontró una significación del $0,000 < 0.05$ lo cual llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa del objetivo específico 2; asimismo se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0,865), esta cifra reveló una correlación positiva considerable de la autogestión y la variable de desempeño laboral.

Para el Objetivo específico 3: Describir si la dimensión conciencia social tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

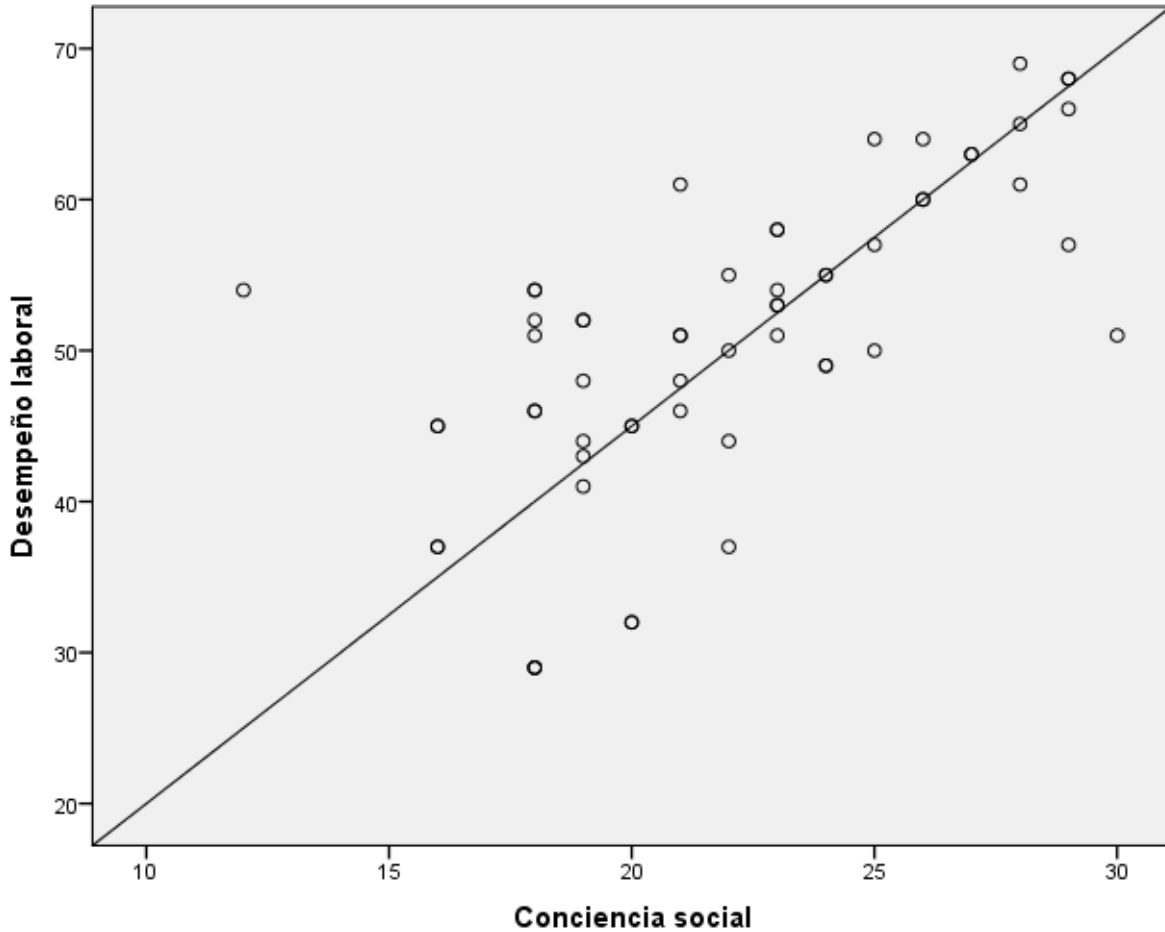
Tabla 14: Implicancia entre conciencia social y desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Conciencia social	Bajo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%
	Medio	Recuento	5	17	6	28
		% del total	8,5%	28,8%	10,2%	47,5%
	Alto	Recuento	0	8	22	30
		% del total	0,0%	13,6%	37,3%	50,8%
Total	Recuento	5	25	29	59	
	% del total	8,5%	42,4%	49,2%	100,0%	

Fuente: Encuestas

La dimensión conciencia social, que estudio sobre la habilidad de percibir los sentimientos de los demás, para conseguir relaciones saludables, expuso resultados de nivel bajo con un 1.7%, en el nivel medio con un 47.5% el nivel alto con un 50.8%, en relación al desempeño laboral se encontró que el 8.5% se ubico en el nivel bajo, en el nivel medio con un 42.4% y en el nivel alto con un 49.2%, de las contestaciones de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Figura 4: Relación de conciencia social en el desempeño laboral



Por medio del gráfico de dispersión, se puede visualizar un mejor entendimiento de la relación de la tercera dimensión de la variable habilidades blandas y la segunda variable en estudio, demostrando una tendencia ascendente; se entiende que a medida que el nivel de la habilidad conciencia social se incremente, también aumentara el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:

H₁: La implicancia de la dimensión conciencia social es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

H₀: La implicancia de la dimensión conciencia social no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

d. Regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Si P-valor $> \alpha$ —————▶ se acepta **H₀**

Si P-valor $< \alpha$ —————▶ se rechaza **H₀** y se acepta **H₁**

Tabla 15: Correlación entre conciencia social y desempeño laboral

Coeficiente de Rho Spearman		Conciencia social	Desempeño laboral
Conciencia social	Coeficiente de correlación	1,000	0,705**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	59	59
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,705**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	59	

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

Fuente: Encuestas

En los datos obtenidos para la dimensión conciencia social, se encontró una significancia del $0,000 < 0.05$ lo cual llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa del objetivo específico 3. Asimismo, mediante el coeficiente Rho de Spearman de (0,705) se indicó una correlación positiva media de la conciencia social y la variable de desempeño laboral.

Para el Objetivo específico 4: Analizar si la dimensión gestión de relaciones tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

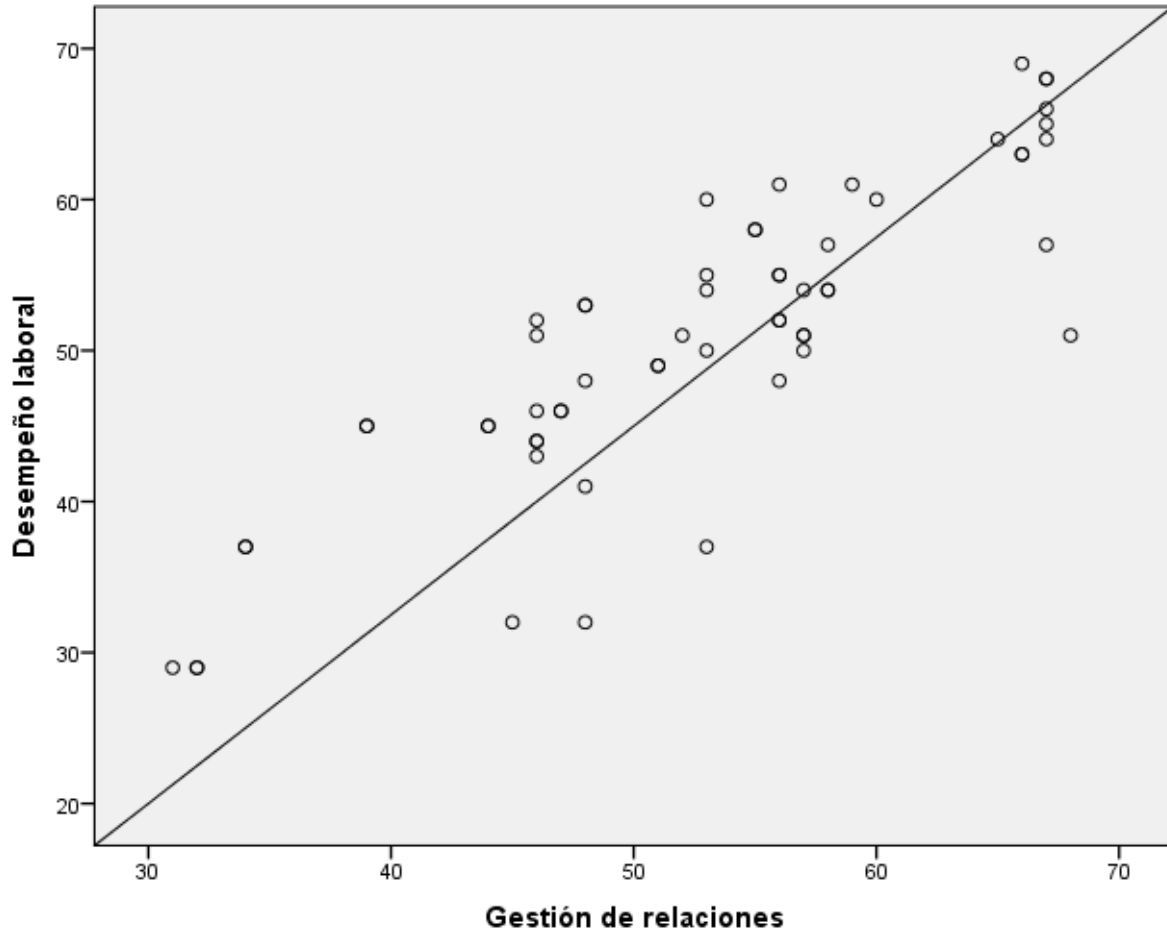
Tabla 16: Implicancia entre gestión de relaciones y desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión de relaciones	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% del total	5,1%	0,0%	0,0%	5,1%
	Medio	Recuento	2	17	3	22
		% del total	3,4%	28,8%	5,1%	37,3%
	Alto	Recuento	0	8	26	34
		% del total	0,0%	13,6%	44,1%	57,6%
Total	Recuento	5	25	29	59	
	% del total	8,5%	42,4%	49,2%	100,0%	

Fuente: Encuestas

La dimensión gestión de relaciones que involucra los indicadores de; liderazgo, trabajo en equipo, aprovechamiento de la diversidad, influencia, desarrollo de los demás, capacidad de impulsar el cambio y gestión de conflictos; alcanzo resultados de nivel bajo con un 5.1%, para el nivel medio con un 37.3% y para el nivel alto con un 57.6% de las respuestas, en relación al desempeño laboral se encontró que el 8.5% represento al nivel bajo, un 42.4% al nivel medio y un 49.2% al nivel alto, cifras obtenidas a través de las contestaciones de los trabajadores administrativos.

Figura 5: Relación de gestión de relaciones en el desempeño laboral



En el gráfico de dispersión que precede se puede visualizar un mejor entendimiento de la relación de la cuarta dimensión de la variable habilidades blandas y la segunda variable en estudio, con una tendencia ascendente; se entiende que a medida que el nivel de la habilidad gestión de relaciones se incrementa, también aumentará el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4:

H₁: La implicancia de la dimensión gestión de relaciones es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

H₀: La implicancia de la dimensión gestión de relaciones no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

e. Regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Si P-valor $> \alpha$ —————▶ se acepta **H₀**

Si P-valor $< \alpha$ —————▶ se rechaza **H₀** y se acepta **H₁**

Tabla 17: Correlación entre gestión de relaciones y desempeño laboral

Coeficiente de Rho Spearman		Gestión de relaciones	Desempeño laboral
Gestión de relaciones	Coeficiente de correlación	1,000	0,838**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	59	59
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,838**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	59	

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

Fuente: Encuestas

De las resultas para la dimensión gestión de relaciones, encontró una significancia del $0,000 < 0.05$ lo cual llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa del objetivo específico 4. Por consiguiente, por medio del coeficiente Rho de Spearman de (0,838) se advirtió que existió una relación positiva considerable entre la dimensión gestión de relaciones y la variable desempeño laboral.

4.2. Discusión

Respecto al objetivo general: Determinar la implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022. Según Madrigal (2009) entiende a las habilidades blandas como el conjunto de aptitudes que nos permiten conocernos a nosotros mismos y en base a ese reconocimiento relacionarnos efectivamente con los demás, el reconocimiento intrapersonal concederá una perspectiva despejada de nuestras fortalezas y debilidades, por lo tanto al primero entendernos, podremos comprender a los demás, para guiarlos, motivarlos, solucionar conflictos y en conjunto desempeñar un trabajo efectivo que se oriente a los objetivos institucionales. Y de acuerdo a Franklin y Krieger (2011), describe al desempeño laboral como el conjunto de comportamientos y aptitudes que manifiestan los colaboradores con el objetivo de efectuar funciones que conlleven a la eficacia organizacional.

Se evidenció que la variable habilidades blandas que involucra las dimensiones, autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones, alcanzó el 55.9% de las respuestas, implicando en la variable desempeño laboral en el orden del 49.2% ambas situadas en el nivel alto. Es decir que, en tanto el colaborador reconozca y maneje su aspecto emocional, el mismo podrá relacionarse efectivamente con su entorno laboral, permitiendo que sus funciones dentro de la organización se desarrollen con mayor productividad.

En cuanto a la hipótesis del objetivo general: La implicancia de las habilidades blandas es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022. Se obtuvo un Rho Spearman de (0,896), expresándose en una correlación y/o asociación positiva considerable y significativa. Demostrando que sí, un individuo desarrolla sus actividades en función a sus capacidades blandas se alcanzara un mayor desempeño laboral.

Los resultados de este estudio, coincidieron con lo investigado por Fernandez (2021) quien encontró que, las habilidades blandas se relacionan directa y positivamente con el desempeño laboral, pues lo manifestó con un cálculo de Rho de Spearman de (0,756). Entendiéndose, que, si existe un compromiso por parte del individuo para desarrollar una mentalidad de aprendizaje y socialización efectiva con los demás, se desempeñara efectivamente en su vida cotidiana. Del mismo modo, Rodríguez (2021) en su investigación encontró, un Rho de Spearman de (0,688), demostrando que existe una relación positiva y significativa entre las variables en estudio. Aseverando que las actitudes profesionales suelen reflejarse en la productividad laboral, por ello indicó que, a mayor nivel de habilidades blandas, se alcanzará un mayor desempeño. En ese mismo sentido, Campos, Juan de Dios y Reyes (2019), en su estudio encontraron un Rho de Spearman de (0,955), por cual confirmaron que las habilidades blandas influían positivamente en el desempeño laboral; concluyendo que en la actualidad los profesionales necesitan de las competencias blandas para llevar a cabo sus funciones.

Ante estos resultados de la investigación realizada y de los referidos autores descritos líneas arriba se puede asumir que las autoridades municipales para garantizar un trabajo eficiente y eficaz enfocado en un servicio de calidad al ciudadano aguaverdino, deben permanentemente potencializar y trabajar sus habilidades emocionales y sociales.

Para el objetivo específico 1: Identificar si la dimensión autoconciencia tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Según, Fischman (2022), la habilidad de la autoconciencia es imprescindible para el reconocimiento de nuestra conducta intrapersonal, su propósito es adquirir una idea despejada sobre nuestras fortalezas para sacarles el máximo provecho y en cuanto a las debilidades trabajar en ellas para minimizarlas.

Se evidenció que la dimensión autoconciencia, que involucra a la conciencia emocional, la autovaloración y la autoconfianza se posicionó en el nivel alto con un 54.2%, de las respuestas, teniendo implicancia en la variable desempeño laboral, expuesta por un resultado del 49.2% ambas respuestas situadas en el mismo nivel. Es decir, que el buen reconocimiento de las habilidades, emociones y la buena valoración de las mismas, genera una autoestima basada en la seguridad y la confianza, permitiendo al colaborador desarrollar sus actividades con motivación para la consecución de los objetivos organizacionales.

En cuanto a la hipótesis del objetivo específico 1: La implicancia de la dimensión autoconciencia es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. Se adquirió un Rho de Spearman de (0.733) expresándose en una correlación y/o asociación positiva y significativa lo que implica que, con una correcta identificación de las capacidades blandas, los colaboradores desarrollaran sus actividades de acuerdo a la realidad de sus habilidades.

Los resultados de la investigación, coincidieron con lo investigado por Acuña (2017), se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.582, lo cual indicó una correlación positiva y significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral. Este hallazgo sugirió que a medida que el individuo tenga un mayor conocimiento sobre el estado de sus sentimientos, podrá tomar decisiones más acertadas y orientadas al cumplimiento de objetivos. Ante los resultados de la investigación realizada y de los resultados del autor descrito anteriormente se puede asumir que la habilidad de la autoconciencia, genera colaboradores seguros de sus fortalezas y falencias, por ende, los colaboradores municipales que tienen como propositivo trabajar por el bienestar de la población deben contar con buen grado de autovaloración, de autoconfianza para desempeñar un trabajo que contribuya al desarrollo del distrito fronterizo.

Para el Objetivo específico 2: Explicar si la dimensión autogestión tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Para Robbins y Coulter (2014) la autogestión implica, manejar nuestras emociones conflictivas, es esencial para impedir escenarios que sitúen en riesgo nuestra integridad y a nuestro entorno. Asumiéndose que poseer la habilidad de controlar los sentimientos es transcendental si se anhela alcanzar relaciones saludables en el ámbito laboral, pues permitirá facilitar y respetar la expresión de ideas.

En la tabla 12, se evidenció que la dimensión autogestión, logró resultados de nivel alto con el 57.6% de las respuestas, teniendo su implicancia en la variable desempeño laboral en el orden del 49.2%, ambas situadas en el mismo nivel. Esto manifiesta que, la correcta administración de las emociones, formará vínculos de respeto con los demás, haciendo que los conflictos se canalicen por una buena comunicación y en resultado se logre un buen ambiente de trabajo, en consecuencia, el rendimiento laboral, se afecta positivamente.

En cuanto a la hipótesis del objetivo específico 2: La implicancia de la dimensión autogestión es positiva y significativa en el desempeño laboral de los de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. Se obtuvo un Rho de Spearman de (0.865) expresándose en una correlación y/o asociación positiva y significativa lo que implica que una gestión adecuada de las emociones por parte de los colaboradores concederá desarrollar un mejor desempeño laboral.

En el estudio realizado por Machuca (2019), encontró que el 75% de los participantes de la empresa Uezu Perú, mostraron un nivel alto de autogestión. Indicando que los individuos tenían la capacidad de controlar y dirigir de manera efectiva los impulsos destructivos como los sentimientos negativos, generados por el estrés laboral. Con los resultados de ambas investigaciones se admite que para garantizar que los colaboradores administren sus emociones, y en base a ello realicen sus actividades

direccionadas a la productividad, se debe practicar, el autocontrol, el optimismo y la empatía de todos los integrantes de la institución.

Para el objetivo específico 3: Describir si la dimensión conciencia social tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Según Fischman (2022) refiere que la conciencia social, es la habilidad que permite entender los sentimientos, los estados de ánimo y acciones de los demás, su propósito radica en respetar las opiniones, las culturas y creencias que impulsan el actuar de las personas.

Se evidencio que la dimensión conciencia social, que comprende el entendimiento de los demás en cuantos a los impulsos que los llevan a concretar acciones, alcanzó un 50.8% de las contestaciones implicando en el desempeño laboral en el orden del 49.2%, ambas situadas en el nivel alto. Es decir, que el individuo que comprenda las formas de actuar de los demás, promoverá el desarrollo de un trabajo orientado hacia el servicio, en consecuencia, se crearan relaciones armoniosas en el entorno del trabajo, por ende, trabajar en equipo manifestara un resultado positivo en el rendimiento laboral de cada colaborador.

En cuanto a la hipótesis del objetivo específico 3: La implicancia de la dimensión conciencia social es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. Se obtuvo un Rho Spearman de (0.705) expresándose en una correlación y/o asociación positiva y significativa, lo que implica que a mayor entendimiento de las acciones, emociones e impulsos de los sujetos que integran la institución, se alcanzara mayor desempeño laboral.

Estos resultados, coincidieron con lo investigado por Samudio (2020) quien encontró que, un Rho de Spearman de (0,419) con una significancia de $p = 0,000$, determinó que existe una correlación positiva y significativa de la conciencia social y el desempeño

laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huari. Confirmando que a medida que el individuo comprenda el comportamiento de sus compañeros de trabajo, obtendrá mejores resultados en sus actividades laborales.

De acuerdo, a las derivaciones encontradas en la investigación y el autor mencionado líneas arriba, se manifiesta que los colaboradores de la institución, están en la capacidad de crear relaciones armoniosas, basadas en la interpretación de gestos y de acciones, que permiten codificar las necesidades de los demás, por eso es indispensable potenciarla para impartir una cultura basada en la comprensión hacia los demás, y así obtener como resultado un clima laboral cálido donde se respete la participación y se apoye a cada individuo permitiendo al personal de la institución realizar sus funciones eficazmente.

Para el objetivo específico 4: Analizar si la dimensión gestión de relaciones tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Para Goleman (2013) concibe que la gestión de relaciones, es la habilidad que tiene un individuo para crear y administrar sus relaciones efectivamente, lo que le permitirá liderar en su centro laboral, trabajar en equipo, aprovechar las ideas de los demás y demostrarles su apoyo, por ende, una persona que posee esta habilidad estará comprometida con su trabajo, con la sociedad y esto se verá reflejado en su desempeño laboral.

En la tabla 16, se evidenció que la dimensión gestión de relaciones, alcanzó resultados de nivel alto 57.6% de las respuestas, teniendo su implicancia en la variable desempeño laboral en el orden del 49.2%, ambas situadas en el mismo nivel. Es decir que la correcta administración de las relaciones interpersonales, forma vínculos de liderazgo, donde trabajar en equipo por un objetivo en común se convierte en la base de un eficiente rendimiento laboral

En cuanto a la hipótesis del objetivo específico 4: La implicancia de la dimensión gestión de relaciones es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. Se obtuvo un Rho Spearman de (0.838) expresándose en una correlación y/o asociación positiva y significativa lo que implica que la puesta en práctica de la habilidad para relacionarse armoniosamente con los demás permitirá un trabajo efectivo.

Las derivaciones de la investigación se asemejan con lo estudiado por Luna (2018), a docentes de Instituciones Educativas, donde obtuvo un Rho de Spearman de (0,753), con una significancia de ($p= 0.000$), aseverando la existencia de una relación positiva y significativa entre la dimensión y el desempeño laboral, entendiéndose que los docentes, gestionaban adecuadamente sus relaciones interpersonales, en el desempeño de sus labores educativas.

Con estos resultados se manifiesta que gestionar adecuadamente las relaciones interpersonales, será de gran importancia en el desempeño de labores, puesto que aquellos individuos capaces de prestar la atención necesaria al efecto de sus emociones, las tendrán en cuenta para, liderar, impulsar e influir en los demás; facilitando un desenvolvimiento eficaz en el logro de metas.

V. CONCLUSIONES

1. El desarrollo de la investigación permitió determinar un ρ de (0,896) el cual indicó la existencia de una correlación positiva considerable entre la variable habilidades blandas y la variable desempeño laboral. Asimismo, obteniendo un P-Valuó de (0,000) se aceptó la hipótesis alternativa de esta investigación. Determinándose que las habilidades blandas son un factor indispensable para relacionarse adecuadamente con los demás, los trabajadores administrativos las tienen presentes al momento de desarrollar sus actividades laborales.
2. Para la dimensión autoconciencia, se encontró un ρ de (0,733) el cual indico que existió una relación positiva media entre la primera dimensión y la variable el desempeño laboral. Obteniendo un P-Valuó de (0.000) se aceptó la hipótesis alternativa. Evidenciándose que los colaboradores administrativos, reconocen el estado de sus sentimientos por ende su calidad de trabajo esta canalizado de acuerdo a su capacidad de autoconciencia.
3. En cuanto a la dimensión autogestión, se obtuvo un ρ de (0.865) indicando la existencia de una correlación positiva considerable de la segunda dimensión y la variable de desempeño laboral. Obteniendo un P-Valuó de (0.000) se aceptó la hipótesis alternativa. Entendiéndose que los colaboradores administrativos controlan sus emociones conflictivas para orientar su desempeño hacia resultados.
4. Respecto a la dimensión conciencia social, se encontró ρ de (0.705) indicando que existió una correlación positiva media entre la dimensión y la segunda variable. Obteniendo un P-Valuó de (0.000) se aceptó la hipótesis alternativa. Entendiéndose que los trabajadores administrativos desarrollan sus actividades laborales en base a la comprensión de los sentimientos, estados de ánimo, cultura y creencias de sus compañeros de trabajo.

5. Para la dimensión gestión de relaciones, se encontró un ρ de (0,838) indicando que existió una relación positiva considerable entre la dimensión y la segunda variable. Obteniendo un P-Valuó de (0.000) se aceptó la hipótesis alternativa. Estos efectos indican que los colaboradores desempeñan sus funciones tomando en cuenta las distintas ideas y percepciones de cada integrante de la MDAV.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los funcionarios encargados del área de recursos humanos de la MDAV; deben gestionar; programas de capacitación de acuerdo al marco de la Ley Servir, enfocados en una mejora continua de las habilidades blandas, los cuales deben estar dirigidos al personal permanente, específicamente a los profesionales y directivos con el propósito de encaminar un desempeño basado en resultados.
2. El área de recursos humanos de la MDAV, encargada del bienestar de los colaboradores debe centrar su preocupación en gestionar capacitaciones interactivas enfocados en el desarrollo emocional de sus colaboradores, específicamente a los profesionales y directivos, con el objetivo de crear bases sólidas y fuertes de autoestima, apreciación personal, autoconfianza y seguridad de sus fortalezas y debilidades.
3. La administración y el área de recursos humanos de la MDAV, deben coordinar con la Dirección Regional de Salud Tumbes (DIRESA), específicamente con los Centros de Salud Mental Comunitarios (CSMC), para brindar campañas de capacitación a los colaboradores permanentes como los profesionales y directivos sobre la importancia de gestionar adecuadamente las emociones el entorno laboral, profesional y personal.
4. Las autoridades municipales de la MDAV a través del área de recursos humanos, debe difundir y establecer a través de sus normas de convivencia, el respeto y la comprensión hacia todos los individuos, sin importar, su condición y manera de percibir la vida, puesto que, cada colaborador es absolutamente diferente y dependiendo de sus ideales desarrollara sus actividades laborales.

5. La administración de la MDAV, debe implementar talleres de actividades lúdicas, para que los profesionales y directivos puedan mejorar aquellas habilidades que les permiten sentirse seguros al momento de interactuar con sus compañeros de trabajo y con la sociedad, dado que un trabajador que conoce sus capacidades desempeñara efectivamente las funciones establecidas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuña Samaniego , E. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016. Perú: Universidad César vallejo.
- Arias Galicia, F., & Heredia Espinosa, V. (2006). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. México: Trillas.
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. México: Patria.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson.
- Busso, M., Cristia, J., Hincapié, D., Messina, J., & Ripani, L. (2017). Aprender Mejor Políticas públicas para el desarrollo de habilidades. México: Banco Interamericano de Desarrollo - BID.
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Campos Aragon, E. L., Juan de Dios Quito, F., & Reyes Bustillos , K. G. (2019). Habilidades blandas y el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2019. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán-Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5429>
- Carranza Delgado, J. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretería & industrias Jheyson SAC, 2021. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2756>
- Chaca Oliveros , A. E., & Contreras Tito, L. A. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10572>

- Chelton Saldarriaga, K. G., & Balladares Valladolid, E. V. (2020). Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/123456789/2188>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Cordero Clavijo, A. M., Córdova Tobar, N. J., Moreira Sarmiento, M. C., & Quevedo Jumbo, J. M. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Universidad de la Rioja*, 41-63. doi:10.23857/pc.v5i5.1399
- Cruz Cortiza, C. F. (2022). Análisis de las habilidades blandas de los estudiantes de la CAE – UMSA para ser competitivos en el mercado laboral. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/27903>
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2004). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. México: Pearson.
- Diario Oficial El Peruano. (4 de Julio de 2013). Ley del Servicio Civil Ley N° 30057. Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118474-30057>
- Domínguez, H. G. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. España: Ciencias.
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. d. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. Ecuador: *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/20412310.html>
- Fernandez Castro, J. L. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz - Ancash, 2020*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúñez de Mayolo. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4544?show=full>
- Fischman, D. (2022). *Habilidades blandas a la vena: Destrezas emocionales para un mundo ágil*. Perú: Planeta.

- Franklin , E., & Krieger, M. (2011). Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina. México: Pearson.
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración. Argentina: Teseo.
- Goleman, D. (1999). La Práctica de la Inteligencia Emocional. Barcelona: RomanvAVills.S.A.
- Goleman, D. (2013). Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional. España: Ediciones B,S.A.
- Gorriti Bontigui , M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. España: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Guerra Báez, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. scielo Brasil, 1-11. doi:10.1590/2175-35392019016464
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Jay Patron, J. I. (2019). Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena. Cartagena de Indias : Universidad Tecnológica de Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/3495>
- Johnston, M., & Marshall, G. (2009). Administración de ventas. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. México: Mc Graw Hill.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt , V., De Vet , H., & Van der Beek, A. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire. Journal of Occupational & Environmental Medicine.
- Luna Yale, J. M. (2018). Habilidades sociales y desempeño laboral docente en las Instituciones Educativas del distrito de Uchiza, San Martín, 2018. San Martín: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27019>

- Machuca Rubio, A. G. (2019). Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal de Ingeniería y Proyectos de la empresa Uezu Perú, Lima 2018. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Madrigal Torres, B. E. (2009). Habilidades directivas. México: Mc Graw Hill.
- Medina García, J., Bello Dávila, Z., & Alfonso León, A. (2022). Validación del inventario de competencias emocionales en el ambiente laboral (ICEL). Cuba: Revista Universidad y Sociedad.
- Ortega Santos, C. E. (2017). Desarrollo de Habilidades Blandas desde edades tempranas. Guayaquil: Universidad ECOTEC.
- Parra Montalvo, E. Y., & Tineo Córdova, Y. S. (2019). Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes 2018. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/317>
- Perú 21. (25 de Junio de 2019). 76% de los puestos laborales no se cubren debido a la falta de habilidades blandas entre los candidatos. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/76-puestos-laborales-cubren-debido-falta-habilidades-blandas-candidatos-486529-noticia/>
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson.
- Rodríguez Siu, J. L. (2021). Relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17114>
- Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). Fundamentos básicos de estadística. Ecuador .
- Samudio Espinoza, Y. (2020). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad provincial de Huari, 2019. Perú: Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Perú: Universidad Ricardo Palma.

Seminario Yamunaqué, Y. E. (2020). Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2017. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/123456789/2213>

Valdivia Acurio, S. F. (2019). Necesidades de orientación en egresados universitarios pobres y programa de mentoría para fortalecer habilidades blandas para el empleo. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3066>

Wayne, M. (2010). Administración de recursos humanos. México: Pearson .

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo y diseño de investigación
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la implicancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión autoconciencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?</p> <p>2. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión autogestión en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1. Identificar si la dimensión autoconciencia tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p> <p>2. Explicar si la dimensión autogestión tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: La implicancia de las habilidades blandas es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. H1: La implicancia de la dimensión autoconciencia es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p> <p>2. H1: La implicancia de la dimensión autogestión es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Habilidades blandas</p> <p>Dimensiones</p> <p>Autoconciencia. Autogestión. Conciencia social. Gestión de relaciones.</p> <p>Variable 2</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Desempeño de la tarea Desempeño contextual. Desempeño contraproducente.</p>	<p>Tipo descriptivo-correlacional.</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>

<p>3. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión conciencia social en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?</p> <p>4. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión gestión de relaciones en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?</p>	<p>3. Describir si la dimensión conciencia social tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p> <p>4. Analizar si la dimensión gestión de relaciones tiene implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p>	<p>3. H1: La implicancia de la dimensión conciencia social es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p> <p>4. H1: La implicancia de la dimensión gestión de relaciones es positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p>		
---	--	---	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: “Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022”.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Variable 1 Habilidades blandas	Fischman (2022) refiere que, "involucra la capacidad que tiene un individuo para comunicarse, escuchar, regular sus emociones, empatizar, trabajar en equipo, manejar conflictos y demás, para lograr estas capacidades primero debemos conectar con nuestras emociones y luego conectar con las emociones de los demás" (p.15).	La variable Habilidades blandas, está compuesta por las dimensiones: Autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones, de acuerdo con sus fundamentos teóricos se empleó un cuestionario estructurado por 38 ítems, valorándolas con la escala de Likert: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca; aplicándose este instrumento a una muestra de 59 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes en su respectivo centro de labores en su horario de trabajo. (Ver tabla 3)	Autoconciencia	- Conciencia emocional	1,2,	Cuestionario Escala de Likert (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca.
				- Autovaloración	3,4	
				- Autoconfianza	5,6	
			Autogestión	- Autocontrol	7, 8	
				- Transparencia	9, 10	
				- Adaptabilidad	11, 12	
				- Motivación del logro	13, 14	
				- Iniciativa	15, 16	
			Conciencia social	- Optimismo	17, 18	
				- Empatía	19, 20	
				- Conciencia organizativa	23, 24	
			Gestión de relaciones	- Orientación hacia el servicio.	25, 26	
				- Liderazgo	27, 28	
				- Trabajo en equipo	29, 30	
				- Aprovechamiento de la diversidad	29, 30	
- Influencia	31, 32					
- Desarrollo de los demás	33, 34					
- Capacidad de impulsar el cambio	35, 36					
- Gestión de conflictos.	37, 38					

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de Medición
Variable 2 Desempeño laboral	Johnston y Marshall (2009) comentan que, "es la conducta que demuestra un individuo en su puesto de trabajo, esta conducta está orientada al desarrollo de actividades que contribuirán al cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización" (p.427).	La variable desempeño laboral, agrupa a las dimensiones: Desempeño de la tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente, de acuerdo con sus fundamentos teóricos se empleó un cuestionario compuesto por 14 ítems, valorándolas con la escala de Likert: (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca; aplicándose este instrumento a una muestra de 59 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes en su respectivo centro de labores en su horario de trabajo. (Ver tabla 4)	Desempeño de la tarea	- Calidad del trabajo	1, 2	Cuestionario Escala de Likert (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca, (1) nunca.
				- Orientación hacia los resultados.	3, 4	
			Desempeño contextual	- Proactividad	5, 6	
				- Altruismo	7, 8	
				- Empoderamiento.	9, 10	
			Desempeño contraproducente	- Intencionalidad	11, 12	
- Actitud laboral negativa	13, 14					

Anexo 3: Fichas bibliográficas

Madrigal (2009). Habilidades directivas. México: Mc Graw Hill. p. 142.

Refiere: Las habilidades blandas tienen que ver con nuestra efectividad personal e interpersonal, es decir como nosotros mismos podemos mejorar y manejar nuestras relaciones más efectivamente, cuando estas habilidades se ponen en práctica el individuo tiende a desafiar los obstáculos de manera airosa debido a su capacidad de reconocer sus fortalezas y debilidades, en tal sentido para enfrentar los obstáculos primero hay que conocerse uno mismo.

Franklin y Krieger (2011). Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina. México: Pearson. p.93.

Expresan: El desempeño laboral, es la conducta que demuestran los individuos con el propósito de realizar sus actividades en el ámbito laboral, relacionándose directamente con todas las funciones que desarrollan las mismas que son percibidas a través de los resultados que puedan aportar al bienestar organizacional, para potenciar y conocer las virtudes o falencias desde un panorama más amplio, es necesario evaluar estas conductas a través de la evaluación del desempeño.

Anexo 4: Solicitud de autorización para ejecución de la tesis

"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 1 de julio de 2022

Carta N° 18 - 2022/EECF

Señor: Arq. Franklin Mario Silupu Tello
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes


Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrita, Estudiante en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración. He presentado un proyecto de tesis: "Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022"; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Habilidades blandas y desempeño laboral

En tal sentido Señor alcalde, solicito la debida autorización, contar con la información descrita y así conseguir mi propósito académico.

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

Atentamente,



Est. Elvia Estefania Cervantes Flores
Tesisista



Anexo 5: Aceptación de autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES

LEY N° 24074

R.U.C. N° 20172278079



Av. República del Perú N° 339 – Telefax 56-1466 e-mail mdav@muniaguasverdes.gob.pe

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Aguas Verdes, 24 de agosto del 2022.

CARTA N° 177 -2022-S.G.RR.HH-MDAV

Est. Elvia Estefanía Cervantes

Asunto : SE ALCANZA INFORMACION Y SE ACEPTA LO SOLICITADO

Ref. : CARTA N° 18-2022/EECF

En relación a su documento de fecha 06 de Julio del 2022, donde solicita autorización para ejecución de tesis; indicando que ha presentado un proyecto de tesis titulado: "Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022"; Por lo cual necesita saber la PEA de nuestro personal (número de trabajadores, funcionarios, directivos, profesionales técnicos y auxiliares); también indica que requiere aplicar una encuesta de las variables en estudio: Habilidades blandas y desempeño laboral.

De esta manera, se le detalla la PEA del personal de la MDAV:

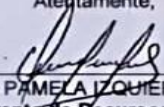
Directivos y grupos ocupacionales	PEA
Funcionarios/ directivos	10
Profesionales	17
Técnicos	30
Auxiliares	02
Total	59

Asimismo, se le comunica que, para poder aplicar la encuesta indicada deberá señalar el día y la hora a realizarse con la finalidad de darle a conocer al personal de ésta entidad y puedan brindarles el apoyo y las facilidades del caso, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Ateptamente,




D^{CA}. VIDIA PAMELA IZQUIERDO CEDILLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

Anexo 6: Cuestionario para la variable habilidades blandas

I. Presentación:

Tenga Ud., un buen día, la siguiente encuesta tiene como propósito conocer su opinión del proyecto de investigación titulado: "Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022". La información recopilada será de uso estrictamente académico.

II. Instrucciones:

A continuación, lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones.

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

III. Datos

Cargo: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo de servicios: _____

Variable 1: Habilidades blandas

N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Autoconciencia						
1	Identifico las causas reales de mis emociones.					
2	Reconozco el modo en que mis emociones afectan mi desempeño.					
3	Identifico y manejo mis fortalezas y debilidades.					
4	Reflexiono y aprendo de mis experiencias.					
5	Logro ser eficiente en tareas de mucha presión.					
6	Expreso mis criterios, aunque no cuente con el apoyo de todos.					
Autogestión						
7	Intento comprender que motiva las agresiones de los demás.					
8	Controlo la irritación o el enojo.					
9	Abordo abiertamente inquietudes o temores.					
10	Reconozco espontáneamente los errores.					
11	Atiendo simultáneamente tareas diversas.					
12	Me ajusto a situaciones novedosas.					
13	Persigo la excelencia en mi desempeño como un motivo personal.					

14	Enfrento las tareas difíciles como un reto.					
15	Enfrento tareas poco usuales.					
16	Valoro con rapidez varias alternativas para llegar a una meta.					
17	Utilizo el humor como recurso para enfrentarme a la vida.					
18	Veó a las situaciones adversas como una oportunidad de superación.					
Conciencia social						
19	Logro distanciarme de mi punto de vista y ponerme en el lugar del otro.					
20	Comprendo las causas de los estados de ánimo de mis colegas.					
21	Identifico las conexiones personales entre los que me rodean.					
22	Identifico los valores o motivos que movilizan a mis colegas.					
23	Promuevo sentimientos positivos en los demás.					
24	Contribuyo a la satisfacción de los demás.					
Gestión de relaciones						
25	Sirvo de ejemplo a los demás en la consecución de las metas.					
26	Estimulo el comportamiento de los demás con ideas motivantes.					
27	Logro un trabajo en equipo.					

28	Promuevo relaciones entre los compañeros del grupo.					
29	Aprendo de los demás.					
30	Comprendo diferentes creencias y puntos de vista.					
31	Convoco a otros y logro su participación en determinadas tareas.					
32	Consigo persuadir a otros y lograr consenso.					
33	Identifico las fortalezas y debilidades de mis compañeros.					
34	Favorezco el desarrollo de los demás.					
35	Reconozco y promuevo cambios necesarios.					
36	Logro reconocer y canalizar las reacciones emocionales que generan las situaciones de cambio en mí y en los demás.					
37	Actuó como mediador en conflictos entre otros colegas.					
38	Negocio y busco soluciones en situaciones conflictivas.					

Anexo 7: Cuestionario variable desempeño laboral

Variable 2: Desempeño laboral

N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Desempeño de la tarea						
39	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
40	He sido capaz de establecer prioridades.					
41	He sido capaz de llevar mi trabajo de forma eficiente.					
42	He gestionado bien mi tiempo.					
Desempeño contextual						
43	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
44	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
45	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
46	He asumido responsabilidades adicionales.					
47	He buscado nuevos retos en mi trabajo.					
48	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					

Desempeño contraproducente						
49	He empeorado los problemas del trabajo.					
50	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
51	He hablado sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
52	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					

Muchas gracias.

49	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	148
50	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	125	
51	3	3	3	4	4	5	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	123	
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	123		
53	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	3	3	3	145	
54	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	146	
55	2	3	1	1	2	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	139	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	144	
57	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	122	
58	5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	168	
59	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	128	
VARP	0.9	0.7	1.1	1.1	0.9	0.8	0.9	0.7	1.1	1.3	0.97	0.7	0.8	1.1	1.2	1.01	0.8	0.7	1.1	1.1	0.7	0.9	0.8	0.7	0.9	0.7	1.02	1.1	0.9	0.7	0.8	1.1	1.1	0.99	0.9	0.7	1.03	1.1	620.320023

Formula estadística del Coeficiente Alfa de Cronbach

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

Datos

Número de ítems (K = 38)

Número de ítems, menos uno (k-1 = 37)

Sumatoria de varianzas de los ítems (S_i² = 34.93)

Varianza de la suma de los ítems (S_T² = 620.32)

Reemplazando los datos en la formula tenemos $\alpha = 0.969$

Anexo 9: Análisis de confiabilidad variable desempeño laboral

N° de enc.	N° de Items														Suma de Items
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	4	4	3	4	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	50
2	3	4	4	5	3	5	4	5	3	3	5	3	2	2	51
3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	3	55
4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	64
5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	50
6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	65
7	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	57
8	4	3	5	3	3	4	1	1	2	1	1	2	1	1	32
9	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	44
10	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	61
11	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	60
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	43
13	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	55
15	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	64
16	5	4	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	3	3	51
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	54
18	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	1	32
19	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	69
20	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	60
21	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	45
22	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	37
23	3	3	5	3	5	3	5	2	5	5	5	3	3	1	51
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	68
25	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	49
26	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	63
27	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	29
28	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	53
29	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	58
30	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	46
31	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	55
32	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	29
33	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	54
34	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	51
35	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	61
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	52
37	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	45
38	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	66
39	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	48
40	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	29
41	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	45
42	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	37
43	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	1	52
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	68
45	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	49
46	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	63
47	3	2	5	2	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	54
48	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	53

49	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	58
50	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	46
51	3	3	3	4	4	5	2	3	1	1	1	3	2	2	37
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44
53	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	54
54	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	51
55	2	3	1	1	2	3	4	4	4	5	5	5	4	5	48
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	52
57	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	45
58	5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	57
59	2	3	3	3	4	1	4	2	4	1	4	4	3	3	41
VARP	0.92	0.64	1.12	1.19	0.92	0.89	1.00	0.93	1.22	1.54	1.22	0.89	0.98	1.40	99.10

Formula estadística del Coeficiente Alfa de Cronbach

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

Datos

Número de ítems (K = 14)

Número de ítems, menos uno (k-1 = 13)

Sumatoria de varianzas de los ítems (S_i² = 14.85)

Varianza de la suma de los ítems (S_r² = 99.10)

Reemplazando los datos en la formula tenemos $\alpha = 0.916$

Anexo 10: Tomas fotográficas de aplicación de la encuesta



Toma fotográfica N°01: Trabajador administrativo, respondiendo la encuesta de la tesista.



Toma fotográfica N°02: Trabajadora administrativa, respondiendo la encuesta de la tesista.

