

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



Habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024.

**Tesis para optar el título profesional de licenciado en  
Administración**

**Autor:**

**Marco Andre Quesquen Ruiz**

**Tumbes, 2026**

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



Habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024.

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

**Dr. José Viterbo Alamo Barreto**

**Código Orcid: 0000-0003-4459-1765**

**(Presidente)**

**Dr. Luis Jhony Caucha Morales**

**Código Orcid: 0000-0002-4786-9008**

**(Secretario)**

**Mg. Galvani Guerrero García**

**Código Orcid: 0000-0003-1038-1866**

**(Vocal)**

**Tumbes, 2026**

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



Habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024.

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

Br. Quesquen Ruiz, Marco Andre (Autor)

**Código Orcid: 0009-0003-8644-8091**

Mg. Galvani Guerrero García (Asesor)

**Código Orcid: 0000-0003-1038-1866**

**Tumbes, 2026**

# REPORTE DE TURNITING



## Marco Andre Qesquen Ruiz

### PRESENTACIÓN-INFORME DE TESIS DE MARCO ANDRE QESQUEN RUIZ-2025-PDF

TESIS 2026 I

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid::3117:578850820

Fecha de entrega  
15 abr 2026, 9:17 GMT-5

Fecha de descarga  
15 abr 2026, 9:25 GMT-5

Nombre del archivo  
PRESENTACIÓN-INFORME DE TESIS DE MARCO ANDRE QESQUEN RUIZ-2025-PDF.pdf

Tamaño del archivo  
2.7 MB

85 páginas  
15.531 palabras  
88.803 caracteres

Galvani Guerrero García  
ORCID: 0000-0003-1038-1866  
Asesor






## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

  
-----  
Galvani Guerrero García  
ORCID: 0000-0003-1038-1866  
Asesor

### Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	9%
2	Internet	hdl.handle.net	1%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-26	1%
5	Internet	www.dominiodelasciencias.com	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-20	<1%
7	Internet	repositorio.undac.edu.pe	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-07-05	<1%
9	Publicación	Bahamón Arias, July Enith   Parra Mora, Jeanette Esperanza   Ramos Bautista, Luz ...	<1%
10	Internet	repositorio.upse.edu.ec	<1%
11	Publicación	Ticona Mamani, Julia. "Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC...	<1%



Galvani Guerrero García  
 ORCID: 0000-0003-1038-1866  
 Asesor

12	Internet	repositorio.utesup.edu.pe	<1%
13	Publicación	Bussalin Khuadthong, Sirinan Pantaruk, Narinthon Imjai, Somnuk Aujirapongpan...	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-03-19	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2024-08-18	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2020-07-20	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-09-22	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-02-11	<1%
19	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
20	Publicación	Maritza Isabel Martínez Loli, Azucena del Rocío Gutiérrez Pitoc, Irma Violeta Mora...	<1%
21	Publicación	Trần Hải Yên. "Research on the impact of personal factor groups on the innovativ...	<1%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-12-23	<1%
23	Publicación	M. Patricia Torres-Rivera, Norma Angélica Pedraza-Melo. "Las competencias direc...	<1%
24	Publicación	Pacori Ticona, Jonathan Junior Paul. "Clima organizacional en el desempeño labor...	<1%
25	Publicación	Díez, Enrique-Javier, and Eloina Terrón. "Romper las barreras entre la familia y la ...	<1%



---

Galvani Guerrero García  
ORCID: 0000-0003-1038-1866  
Asesor

26	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-19	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo on 2025-12-18	<1%
28	Publicación	Delia Malpartida-Meza, Amiel Granada-López, Hugo Jesús Salas-Canales. "Service ...	<1%
29	Publicación	Isaías Martín-Ruiz, María-José Robles-Sánchez, Agustín Wallace. "Influence of Edu...	<1%
30	Publicación	Carlos Alberto Espinosa-Pinos, Mónica Maribel Vasco-Álvarez, Jorge Luis Cisneros...	<1%
31	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-11-04	<1%
32	Trabajos del estudiante	uncedu on 2025-02-03	<1%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-19	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica del Perú on 2025-11-22	<1%
35	Publicación	Adco Valeriano, Diana Yaneth. "Engagement académico y gestión del tiempo en e...	<1%
36	Publicación	Gladys Virginia Chalco Mamani, María Estela Endara Tito, Gilma Nataly Quispe Le...	<1%
37	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-11-12	<1%
38	Internet	repositorio.uct.edu.pe	<1%
39	Trabajos del estudiante	Escuela de Posgrado Newman on 2023-12-25	<1%



Galvani Guerrero García  
 ORCID: 0000-0003-1038-1866  
 Asesor

40	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-12-18	<1%
41	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-08	<1%
42	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-12-22	<1%
43	Internet	repositorio.unprg.edu.pe	<1%
44	Internet	repositorio.unsch.edu.pe	<1%



Galvani Guerrero Garcia  
ORCID: 0000-0003-1038-1866  
Asesor

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
[fce-secacademica@untumbes.edu.pe](mailto:fce-secacademica@untumbes.edu.pe)



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (presencial)

En Tumbes, a los veintiún días del mes de abril del dos mil veintiséis, siendo las ...12:00 p.m.... 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 N°028-2025/FACEC-D, docentes: Dr. José Viterbo Alamo Barreto (**Presidente**), Dr. Luis Jhony Caucha Morales (**Secretario**), Mg. Galvani Guerrero García (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Galvani Guerrero García como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: Habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por el bachiller: **Marco Andre Quesquen Ruiz**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Bachiller: AProbado con calificativo Muy Buena.

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

En consecuencia, queda apto para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN 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 ..13... horas ..20. minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 21 de abril del 2026

DNI N° 41057014  
Código ORCID N° 0000-0003-4459-1765  
Presidente (a)

*Dr. José Viterbo Alamo Barreto*

DNI N° 41378388  
Código ORCID N° 0000-0002-4786-9008  
Secretario (a)

*Dr. Luis Jhony Caucha Morales*

DNI N° 45101586  
Código ORCID N° 0000-0003-1038-1866  
Vocal

*Mg. Galvani Guerrero García*

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

## AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios, por concederme la sabiduría y la fortaleza necesarias para culminar esta importante etapa de mi formación profesional. A mis padres, por su constante apoyo, valores inculcados y motivación incondicional a lo largo de mi vida académica.

De igual forma, manifiesto mi gratitud a la Universidad Nacional de Tumbes, en especial a los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por su valiosa orientación y compromiso en mi proceso de aprendizaje. Agradezco de manera particular al docente asesor de este trabajo de investigación **Mg. Galvani Guerrero García**, por sus recomendaciones y aportes fundamentales en el desarrollo del presente estudio.

Finalmente, expreso mi reconocimiento a la Municipalidad Provincial de Zarumilla, por facilitar el acceso a la información y permitir la ejecución de la investigación en sus instalaciones, así como a los trabajadores que participaron activamente en el proceso, contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos propuestos.

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres, por ser ejemplo de constancia, esfuerzo y valores, así como por su apoyo incondicional a lo largo de mi formación académica y personal.

De manera especial, dedico este logro a la memoria de mi abuelo **Víctor Ruiz Guerrero** y de mi tío **Valentín Ruiz Aponte**, quienes, con su legado de integridad y perseverancia, han dejado una huella imborrable en mi vida. Este esfuerzo también les pertenece.

Finalmente, a toda mi familia, por su constante aliento y confianza en mi capacidad para alcanzar cada objetivo propuesto.

# ÍNDICE

I. INTRODUCCION.....	18
II. REVISION DE LITERATURA.....	20
2.1. Bases teóricas.....	20
2.1.1. Habilidades sociales.....	20
2.1.2. Desempeño laboral.....	26
2.2. Antecedentes.....	32
2.2.1. Nivel internacional.....	32
2.2.2. A nivel nacional.....	34
2.2.3. A nivel local.....	35
III. FORMULACION DE HIPOTESIS.....	38
IV. METODOLOGIA.....	39
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
5.1. Resultados.....	47
5.2. Discusión.....	56
VI. CONCLUSIONES.....	60
VII. RECOMENDACIONES.....	62
VIII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	64
ANEXOS.....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. ....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 2: Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento. ....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 3: Confiabilidad de la variable 1 .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 4: Confiabilidad de la variable 2 .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 5: La incidencia entre las habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. ...</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 6: Correlación de habilidades sociales medida por el desempeño laboral .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 7: La relación entre las habilidades de comunicación y el desempeño laboral .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 8: Correlación de habilidades de comunicación y el desempeño laboral. ....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 9: relación entre las habilidades para la resolución de problemas y el desempeño laboral.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 10: Correlación de las habilidades para la resolución de problemas y el desempeño laboral.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 11: La relación entre las habilidades de trabajo en equipo y el desempeño laboral.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 12: Correlación de habilidades de trabajo en equipo y el desempeño laboral .....</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1: Matriz de consistencia .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 2: Matriz de operacionalización.....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 3: Carta de autorización.....</b>	<b>75</b>
<b>Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis. ....</b>	<b>76</b>
<b>Anexo 5: Encuesta .....</b>	<b>77</b>
<b>Anexo 6: Evidencias de aplicación de encuesta .....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 7: Autorización del asesor.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 8: Variable 1 aplicación de Alfa de Cronbach .....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 9: Variable 2 aplicación de Alfa de Cronbach .....</b>	<b>82</b>
<b>Anexo 10: Validación de encuesta.....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo 11: Reporte de Turnitin .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo básico y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 274 trabajadores nombrados, y la muestra censal fue 160. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios validados, uno para medir habilidades sociales y otro para evaluar el desempeño laboral. Los resultados evidenciaron que ambas variables se ubicaron predominantemente en el nivel alto, con un 63.8%. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.669$  ( $p = 0.000$ ), lo que indica una relación positiva considerable entre las habilidades sociales y el desempeño laboral. Del mismo modo, cada una de las dimensiones analizadas —comunicación, resolución de problemas y trabajo en equipo— mostró correlaciones significativas con el desempeño laboral. En conclusión, se comprobó que el desarrollo de habilidades sociales influye de manera significativa en la mejora del desempeño de los trabajadores, siendo un factor clave para la eficiencia institucional y la calidad del servicio público.

**Palabras clave:** Habilidades sociales, desempeño laboral, trabajadores nombrados, gestión pública, comunicación.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the influence of social skills on the job performance of appointed workers of the Provincial Municipality of Zarumilla, 2024. A quantitative approach was used, with a non-experimental, basic, and correlational design. The population consisted of 274 named workers, and the census sample was 160. Two validated questionnaires were administered for data collection: one to measure social skills and another to evaluate job performance. The results showed that both variables were predominantly at the high level, with 63.8%. A Spearman's Rho score coefficient of 0.669 ( $p = 0.000$ ) was obtained, indicating a significant positive relationship between social skills and job performance. Similarly, each of the dimensions analyzed—communication, problem-solving, and teamwork—showed significant correlations with job performance. In conclusion, it was found that the development of social skills significantly influences the improvement of employee performance, being a key factor for institutional efficiency and the quality of public service.

**Keywords:** Social skills, job performance, appointed workers, public management, communication.

## I. INTRODUCCIÓN

En las instituciones públicas, el desempeño laboral eficiente no solo depende de las técnicas de los trabajadores, sino también de sus capacidades interpersonales, conocidas como habilidades sociales. Estas competencias como la comunicación, la empatía, la colaboración y la resolución de conflictos, aspectos esenciales para el desarrollo de un ambiente laboral saludable y productivo (Goleman, 1995). En el ámbito público, donde las interacciones con ciudadanos y compañeros son constantes, estas habilidades toman un papel central en la prestación de servicios de calidad.

Estudios internacionales han demostrado la relevancia de las habilidades sociales para el laboral. Por ejemplo, Bar-On (2006), encontró que los empleados con alto desarrollo de inteligencia emocional, un componente clave de las habilidades sociales, logran en los niveles mayores de eficiencia y satisfacción laboral. Una investigación de Drigas y Papoutsi (2018), subraya que estas permiten competencias gestionar emociones y relaciones de manera efectiva, lo que resulta en un mejor desempeño organizacional y satisfacción de los usuarios de servicios públicos.

En el estudio nominal de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, los trabajadores enfrentados en únicos desafíos, como la gestión de los recursos limitados y la atención directa a una ciudadanía diversa con necesidades urgentes. En este entorno, la de las habilidades sociales puede generar conflictos internos, baja productividad y un servicio ineficiente, afectando la percepción y el cumplimiento de objetivos institucionales (Robbins & Judge, 2018). Por, explorar la relación entre estas competencias y el desempeño laboral es esencial para proponer estrategias de mejora en la administración pública local.

La presente investigación tiene como objetivo analizar las habilidades sociales en el desempeño de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2024. A través de este estudio, se aportará una espera de información valiosa para el diseño de políticas y programas de capacitación que optimicen el rendimiento de los empleados públicos y la mejoren la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Bases teóricas

#### 2.1.1. Habilidades sociales

##### **Definiciones**

Según Costales et al., (2014), define las habilidades sociales como “conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (p. 951).

Según Caballo (2002), señaló que las habilidades sociales consisten en un conjunto de conductas que las personas utilizan en sus interacciones sociales, ajustándose a normas establecidas, y que son fundamentales para enfrentar problemas inmediatos. No obstante, también advirtió que estas conductas pueden volverse repetitivas, limitando la capacidad de respuesta en situaciones futuras. Estas habilidades, que se desarrollan principalmente durante la infancia, se emplean en contextos específicos para lograr un efecto positivo. Su ausencia se encuentra entre las principales causas de la ansiedad social, lo que puede traducirse en un bajo rendimiento en entornos sociales. En este sentido, la falta de un adecuado desarrollo de estas habilidades afecta la capacidad de una persona para desenvolverse eficazmente en cualquier ámbito, impactando tanto en su vida personal como profesional. Por ello, es crucial fomentar el desarrollo de habilidades sociales, ya que facilitan la adaptación al entorno, fortalecen el trabajo en equipo, mejoran las relaciones interpersonales y favorecen la toma de decisiones acertadas ante conflictos (p. 3).

Según Carnegie (1936), describe las habilidades sociales como la destreza para interactuar eficazmente con otras personas, destacando su gran importancia tanto en el ámbito empresarial como en las relaciones sociales. Esta competencia resulta esencial para alcanzar el éxito financiero, ya que aproximadamente el 85% de este éxito se atribuye a las habilidades relacionadas con la interacción humana, incluyendo la personalidad y la capacidad de tratar con los demás (p. 11).

Según Rosenberg (2006), definió las habilidades sociales como un conjunto de capacidades interpersonales que facilitan a las personas relacionarse de forma eficaz y apropiada en diferentes contextos sociales (p. 7).

### **Características.**

Según Maria et al., (2005) estableció, “Las Habilidades Sociales se constituyen por una serie de componentes (verbales/ no verbales y paralingüísticos) y su consiguiente uso adecuado: Componentes no verbales. Es uno de los componentes más importantes dada la dificultad que supone su control, adquiridos por aprendizaje informal. Están condicionados por características culturales de cada sociedad y cumplen importantes funciones, bien completando o contradiciendo el mensaje verbal. Componentes paralingüísticos, Son aquellos que van acompañando a la información verbal. Componentes verbales: la conversación. Supone la herramienta por excelencia que se utiliza para interactuar con los demás” (p. 68).

### **Teoría de la inteligencia emocional de Goleman**

La teoría de Goleman acerca de las competencias sociales se describe como el grupo de habilidades emocionales que habilitan a las personas para relacionarse de forma eficaz y armónica con los demás. Estas competencias comprenden la habilidad para comunicarse de manera clara, escuchar de manera activa, solucionar disputas y establecer relaciones de confianza. Goleman argumenta que el manejo de estas competencias es crucial para el triunfo personal y laboral, dado que promueven la cooperación, el impacto positivo y la empatía, lo cual a su vez favorece un ambiente social más sano y productivo (Goleman, 1995).

**Los aspectos clave de la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman son:**

**Componentes de la Inteligencia Emocional:** La teoría se divide en cinco componentes principales:

1. **Autoconciencia:** Reconocimiento de las propias emociones y su efecto en el comportamiento.
2. **Autocontrol:** Capacidad para manejar y regular las emociones de manera efectiva.
3. **Empatía:** Habilidad para entender y compartir los sentimientos de los demás.
4. **Habilidades Sociales:** Competencias que facilitan la interacción y la comunicación efectiva con los demás.
5. **Motivación:** Capacidad para utilizar las emociones para alcanzar metas y mantener la perseverancia.

**Importancia en el Éxito:** Goleman sostiene que la inteligencia emocional tiene una mayor predicción del éxito que el coeficiente intelectual, dado que impacta en la habilidad para colaborar en equipo, liderar y gestionar relaciones interpersonales.

**Desarrollo de Habilidades:** La teoría sostiene que la inteligencia emocional puede ser desarrollada y fortalecida a través de la práctica y la educación, lo que implica que todos pueden mejorar en estas áreas.

**Impacto en la Salud Mental y Relaciones:** Goleman destaca que una alta inteligencia emocional contribuye a una mejor salud mental, relaciones más satisfactorias y un entorno social más positivo.

## **Implicaciones de la teoría**

**Educación Emocional:** La teoría propone que las capacidades emocionales deben ser inculcadas y cultivadas en los centros educativos. Esto significa incorporar programas de educación emocional en el plan de estudios escolar para asistir a los alumnos en la administración de sus emociones y potenciar sus capacidades sociales.

**Liderazgo y Gestión:** En el entorno de los negocios, la inteligencia emocional se ha transformado en un elemento crucial para un liderazgo eficaz. Los líderes con una elevada inteligencia emocional tienen una mayor habilidad para motivar a sus equipos, gestionar conflictos y promover un entorno laboral positivo, lo cual puede conducir a un rendimiento superior de la organización.

**Salud Mental:** La teoría subraya el valor de la inteligencia emocional para la salud mental. Los individuos con una elevada inteligencia emocional suelen poseer mejores capacidades de afrontamiento, lo que les facilita gestionar el estrés y la ansiedad de forma más eficaz, disminuyendo la probabilidad de padecer trastornos de salud mental.

**Relaciones Interpersonales:** La capacidad de manejar emociones potencia la calidad de las relaciones tanto personales como laborales. Promoviendo la empatía y la comunicación eficaz, los individuos pueden establecer vínculos más fuertes y gratificantes, lo cual es vital para el bienestar emocional y social.

**Desarrollo Personal:** La teoría promueve la idea de que el autoconocimiento y la autorregulación son fundamentales para el crecimiento personal. Al desarrollar la inteligencia emocional, las personas pueden mejorar su autoestima, tomar decisiones más informadas y alcanzar sus metas personales.

**Cultura Organizacional:** Las entidades que aprecian y fomentan la inteligencia emocional pueden generar una cultura más inclusiva y cooperativa, lo que podría llevar a un incremento en la satisfacción en el trabajo y la permanencia de los empleados.

Para efecto del estudio de la variable independiente (habilidades sociales), se tendrán las siguientes dimensiones e indicadores:

### **Habilidades de comunicación**

Las habilidades de comunicación se definen como el conjunto de competencias que facilitan el proceso comunicativo, a incluir diversas capacidades que sirven como guía para la enseñanza de estas habilidades (Sadid et al., 2023).

Estas competencias incluyen la comunicación oral en la lengua materna, que se manifiesta en actitudes y desempeños como el uso de información relevante a través del canal oral, la interpretación de ideas, el análisis de información, la expresión de posturas propias, y la integración de un léxico adecuado. Además, se involucra la capacidad de realizar cuestionamientos y responder inquietudes, lo que contribuye al desarrollo de vínculos lógicos y analíticos en la comunicación (Sadid et al., 2023).

Para entender mejor las habilidades de comunicación sadid plantea comunicación oral como la capacidad de emplear y usar información relevante a través del canal oral, manifestándose en actitudes y desempeños que incluyen la interpretación de ideas, la expresión de posturas propias y el uso de un lenguaje cotidiano. Asimismo, Interpretación de ideas se refiere a la capacidad del estudiante para analizar y comprender la información que se le comunica, extrapolando está a sus conocimientos previos y generando conexiones lógicas entre diferentes elementos presentados en un texto o discurso. Para finalizar, la integración de un léxico adecuado se refiere a la capacidad de un estudiante para combinar y enriquecer su vocabulario, adaptando y reestructurando la información presentada en los textos para ajustarse a la meta de comunicación y al destinatario, lo que incluye la búsqueda de significados de palabras nuevas y la eliminación de información irrelevante (Sadid et al., 2023).

## **Habilidades para la resolución de problemas**

La resolución de problemas es un proceso que permite a los estudiantes implementar estrategias de afrontamiento para lidiar con las demandas cotidianas. Este proceso destaca la importancia de las habilidades sociales, que son fundamentales para que los estudiantes universitarios experimenten de manera más efectiva sus relaciones interpersonales (Zaimara et al., 2018).

Además, la resolución de problemas implica la selección adecuada de estrategias de manejo de situaciones adversas, lo que incluye el uso de habilidades de toma de decisiones que estimulan el análisis de la información, la generación de alternativas y la elección de la mejor opción, integrando así el pensamiento creativo y crítico (Zaimara et al., 2018).

Asimismo, se ha encontrado que un repertorio adecuado de habilidades sociales no solo actúa como un factor protector frente a los retos académicos, sino que también contribuye a la formación profesional de los estudiantes, permitiéndoles afrontar situaciones complejas de manera más efectiva (Zaimara et al., 2018).

Para la mejor comprensión de las habilidades para la resolución de problemas Zaimara plantea el análisis de la información se considera un componente esencial en la resolución de problemas, ya que implica la estimulación de los desencadenantes mentales que permiten la generación de alternativas y la elección de la mejor opción, integrando el pensamiento creativo y crítico. Asimismo, la generación de alternativas es un proceso clave en la resolución de problemas que implica la creación de diversas opciones para abordar una situación, estimulando el pensamiento creativo y crítico, y facilitando la elección de la mejor solución. Para finalizar, la elección de la mejor opción es el proceso de seleccionar la alternativa más adecuada entre las generadas durante la resolución de problemas, integrando el análisis de la información y el pensamiento crítico y creativo (Zaimara et al., 2018).

## **Habilidades de trabajo en equipo**

El trabajo en equipo se entiende como la unión e interacción entre los integrantes, cuya suma de esfuerzos persigue un objetivo o meta compartida que beneficiará a todos. Este procedimiento conlleva enfrentar desafíos en los que se busca el bienestar de todos, a través de soluciones creativas e innovadoras (García, 2022).

Además, fomenta la adquisición de habilidades como la socialización, la adaptación dentro del equipo, la argumentación, la planificación, la toma de decisiones y la propuesta de soluciones. La interacción efectiva entre los miembros es esencial, ya que se requiere aprender a intercambiar información, asignar responsabilidades y solucionar conflictos para alcanzar los objetivos establecidos (García, 2022).

Para el mejor entendimiento de las habilidades de trabajo en equipo García plantea la Socialización que se refiere a la capacidad de interactuar y cooperar con otros, facilitando el trabajo en equipo y promoviendo actitudes inclusivas y democráticas dentro de un grupo. Asimismo, la adaptación dentro del equipo se refiere a la capacidad de los miembros para ajustarse a las dinámicas y roles del grupo, facilitando así la cooperación y el logro de objetivos comunes. Para finalizar, la argumentación se refiere a la habilidad de presentar y defender ideas de manera lógica y coherente, facilitando la toma de decisiones y la propuesta de soluciones dentro del trabajo en equipo (García, 2022).

### **2.1.2. Desempeño laboral**

Según Bermúdez (2016), define “el desempeño laboral es toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de lo que se le ha designado como responsabilidad y que ser· medido en base a su ejecución. Por lo tanto, se puede ver como el rendimiento integral del individuo, en términos de productividad, de creatividad, de buenas relaciones con sus compañeros, entre otras características tangibles y susceptibles de evaluación o medición” (p. 66).

El desempeño laboral se define como la realización de tareas y actividades que un individuo lleva a cabo en su rol, incluyendo tanto los comportamientos como los

resultados obtenidos. Se considera que el desempeño abarca "la manera en que las organizaciones, equipos e individuos realizan el trabajo" y se vincula con la habilidad de las personas para alcanzar las metas propuestas, medido en función de estándares de rendimiento acordados. Además, el desempeño incluye la definición de roles, objetivos, estándares de rendimiento y las habilidades requeridas para realizar el trabajo de forma eficaz. En este sentido, el desempeño no solo se refiere a los resultados alcanzados, sino también a los comportamientos y acciones que conducen a esos resultados (Armstrong, 2000).

La gestión del desempeño (PM, por sus siglas en inglés) se define como una tecnología laboral derivada de la ciencia del análisis del comportamiento. Su objetivo es crear un lugar de trabajo que saque lo mejor de las personas mientras genera el mayor valor para la organización. Las técnicas y prácticas de PM están basadas en el análisis del comportamiento aplicado, que busca extender los hallazgos de la investigación de laboratorio a problemas cotidianos. En resumen, PM se centra en el comportamiento humano en el entorno laboral, buscando mejorar la calidad, productividad, costos y servicio al cliente a través de la motivación y el disfrute en el trabajo (Aubrey et al., 2015).

### **Características**

Según Marchenes (2013), define "las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. La adaptabilidad se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas. La comunicación se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor, al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones. La iniciativa la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente" citado por (Ruth et al., 2022; p.252).

## **Teoría del desempeño laboral**

Desde la perspectiva de Aubrey y Bailey en su libro "Gestión del desempeño: cambiar el comportamiento que impulsa la eficacia organizacional", donde formula la teoría del desempeño laboral, menciona que se refiere al conjunto de principios y prácticas que buscan entender, medir y mejorar la efectividad de los empleados en sus roles dentro de una organización. Esta teoría enfatiza que el desempeño no se limita a la cantidad de trabajo realizado, sino que también incluye la calidad de las interacciones, la motivación y el compromiso del empleado. Se basa en la premisa de que el refuerzo positivo y la retroalimentación constructiva son fundamentales para fomentar comportamientos deseables y mejorar la moral, lo que a su vez impacta positivamente en la productividad y el clima organizacional (Aubrey et. al., 2015).

### **Aspectos clave de la teoría**

**Refuerzo Positivo:** La teoría destaca la importancia de proporcionar refuerzos positivos para motivar a los empleados. Esto implica reconocer y recompensar comportamientos y logros deseables, lo que fomenta un ambiente de trabajo más productivo y satisfactorio.

**Motivación:** Se distingue entre problemas de "no puedo hacer" (can't-do) y "no quiero hacer" (won't-do). La mayoría de los problemas de desempeño son motivacionales, lo que significa que los empleados pueden realizar su trabajo, pero carecen de la motivación necesaria.

**Relación Supervisor-Empleado:** La aplicación efectiva de refuerzos positivos mejora la relación entre supervisores y empleados, aumentando la satisfacción laboral y la lealtad hacia la organización.

**Clima Organizacional:** Un entorno donde se utiliza el refuerzo positivo crea un clima organizacional favorable, donde los empleados se sienten valorados y son más receptivos a la medición y la rendición de cuentas.

**Compromiso y Cambio:** Los empleados que reciben refuerzos consistentes son más propensos a aceptar cambios y adaptarse a nuevas demandas, lo que es crucial en un entorno empresarial en constante evolución.

**Medición del Desempeño:** La teoría sugiere que la medición del desempeño debe ser vista de manera positiva, ya que, en un ambiente de refuerzo positivo, los empleados buscan activamente la retroalimentación y la rendición de cuentas.

### **Implicaciones de la teoría**

**Mejora del Desempeño:** La implementación de refuerzos positivos puede llevar a un aumento notable en el desempeño de los empleados, ya que se sienten motivados a alcanzar y superar sus objetivos.

**Cultura Organizacional Positiva:** Promover un entorno que aprecia el reconocimiento y la retroalimentación positiva favorece una cultura organizacional más sana, en la que los trabajadores se sienten apreciados y dedicados.

**Reducción de la Rotación de Personal:** Al atender las demandas de reconocimiento y motivación, las entidades pueden disminuir la tasa de rotación de personal, dado que los trabajadores contentos tienen menos tendencia a explorar oportunidades en otros sitios.

**Desarrollo de Habilidades de Liderazgo:** La teoría sugiere que los líderes y gerentes pueden desarrollar habilidades efectivas de liderazgo al aprender a aplicar principios de refuerzo positivo, lo que mejora la dinámica del equipo y la efectividad organizacional.

**Adaptabilidad al Cambio:** Las organizaciones que aplican esta teoría son más capaces de adaptarse a cambios en el entorno empresarial, ya que los empleados motivados son más receptivos a nuevas ideas y procesos.

**Enfoque en el Desarrollo Personal:** La teoría promueve un enfoque en el desarrollo personal y profesional de los empleados, lo que puede llevar a un aumento en la satisfacción laboral y el crecimiento profesional.

**Medición y Evaluación Constructiva:** La medición del desempeño se convierte en una herramienta constructiva en lugar de punitiva, lo que permite a los empleados ver la evaluación como una oportunidad para el crecimiento y la mejora.

Para el estudio de la variable dependiente (desempeño laboral), se ha considerado las siguientes dimensiones e indicadores:

### **Tiempo de trabajo**

Según Peterson y Plowman (1953), estableció que “El tiempo de trabajo se refiere a la cantidad de tiempo necesario para completar las actividades relacionadas con el trabajo en relación con la dificultad de las tareas. Los empleados satisfacen los objetivos de tiempo de trabajo siempre que las tareas requeridas se lleven a cabo con precisión y dentro de un tiempo razonable y los productos o servicios se entreguen a tiempo” citado por (Khahan Na-Nan et al., 2018; p. 2437).

Para su mejor entendimiento del tiempo de trabajo Na-Nan plantea las tareas normalmente completadas a tiempo se refiere a la capacidad de realizar tareas dentro de los plazos establecidos de manera consistente. Asimismo, las tareas realizadas dentro de un tiempo razonable se refieren a la capacidad de completar tareas de manera eficiente y dentro de un período de tiempo adecuado. Por último, logro de objetivos organizacionales relacionados con el tiempo. Hace referencia a la habilidad de los trabajadores para alcanzar los objetivos temporales fijados por la entidad, garantizando la entrega puntual de productos y servicios (Khahan Na-Nan et al., 2018).

## **Calidad de trabajo**

La calidad del trabajo es esencial en una organización porque asegura que los productos y servicios cumplan con estándares específicos de adquisición, producción, inspección y entrega. Esto no solo garantiza la satisfacción del cliente, sino que también actúa como un mecanismo de control en los procesos de calidad, reduciendo errores y mejorando la eficiencia operativa (Khahan Na-Nan et al., 2018).

Según Fynes y Voss (2001), contextualizó que “para medir el desempeño organizacional es necesario medir la calidad del trabajo de los empleados, ya que refleja la atención de cada uno de ellos a las actividades relacionadas con el trabajo. En concreto, la dimensión de la calidad del trabajo del desempeño de los empleados hace hincapié en inculcar en ellos la conciencia de la importancia de la calidad de los productos y servicios.” citado por (Khahan Na-Nan et al., 2018 p.2437).

Para su mejor comprensión de la calidad de trabajo Na-Nan plantea las tareas realizadas atenta y correctamente se refiere a la capacidad de llevar a cabo tareas con atención y precisión, asegurando que se cumplan los estándares establecidos. Asimismo, las tareas completadas según las especificaciones y estándares se refieren a la capacidad de realizar tareas de acuerdo con los criterios y requisitos establecidos, asegurando la calidad del trabajo. Por último, Inspección de calidad realizada antes de la entrega de bienes o servicios se refiere a la práctica de llevar a cabo controles de calidad para asegurar que los productos o servicios cumplen con los estándares requeridos antes de ser entregados al cliente (Khahan Na-Nan et al., 2018).

## **Cantidad de trabajo**

La cantidad de trabajo se refiere a las unidades producidas como resultado del comportamiento de los empleados, tales como el volumen de productos generados, la cantidad de desperdicio y las cifras de ventas (Khahan Na-Nan et al., 2018).

Según Koopmans et al., (2014), “la medición de la cantidad de trabajo es esencial para las conductas laborales de un empleado, ya que la cantidad de trabajo (es decir, las unidades de producción) refleja el despliegue de las capacidades físicas y mentales del empleado para cumplir con sus responsabilidades” citado por (Khahan Na-Nan et al., 2018 p.2437).

Para entender mejor la cantidad de trabajo Na-Nan plantea la cantidad de productos se refiere a las unidades de output producidas por los empleados, reflejando su capacidad para cumplir con las responsabilidades asignadas. Asimismo, Cifras de tramites de documentos se refiere a las unidades de output emitidas por los empleados, específicamente en términos de la cantidad de tramites realizados, reflejando su capacidad para cumplir con las responsabilidades asignadas. Para finalizar, las conductas laborales se refieren a los comportamientos que los empleados exhiben en el trabajo, que contribuyen a la entrega de resultados deseados por la organización (Khahan Na-Nan et al., 2018).

## **2.2. Antecedentes**

### **2.2.1. Nivel internacional**

Castaño et al., (2024), en su estudio encontraron que los hombres tienen 1.875 veces más probabilidad que las mujeres de ocupar cargos de alta responsabilidad en la administración pública, con una distribución de 127 hombres frente a 69 mujeres. Este fenómeno se relaciona con factores como la antigüedad en el puesto, considerada un predictor clave, y la habilidad de orientación a la innovación. A pesar de mayores niveles de comportamiento contraproducente en hombres, su representación en liderazgo sigue siendo dominante. Los hallazgos resaltan la necesidad de reformar los procesos de recursos humanos para promover modelos de gestión basados en competencias y equidad de género. Este contexto enmarca la presente investigación, enfocada en las barreras que enfrentan las mujeres en su acceso a puestos de liderazgo.

Calle et al., (2024), en su estudio encontraron que solo el 14% de los empleados considera que la entidad identifica correctamente las competencias necesarias para cada puesto, y apenas el 13% percibe justicia en las evaluaciones de desempeño. Además, solo el 17% considera que su perfil es adecuado para las competencias requeridas. Estos resultados evidencian deficiencias significativas en la gestión del talento humano, afectando la motivación y eficiencia laboral, y resaltan la necesidad de mejorar la identificación de competencias y la percepción de justicia en las evaluaciones.

Rosales et al., (2024), exploró un estudio realizado en la industria de manufactura automotriz en Aguascalientes proporciona hallazgos relevantes. Se recolectaron 274 cuestionarios, de los cuales 224 fueron válidos, lo que representa una tasa de respuesta del 81.75%. La confiabilidad de los instrumentos utilizados para medir las variables se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores que oscilan entre 0.819 y 0.952, lo que indica una alta consistencia interna de las escalas aplicadas. Los análisis de regresión múltiple revelaron que el Modelo D, que incluye las variables "reacciones a la reunión de evaluación del desempeño" y "diligencia del supervisor", explica el 45.6% de la varianza en la intención de mejora de los empleados. Este hallazgo sugiere que la forma en que los supervisores llevan a cabo las evaluaciones y la respuesta de los empleados a estas reuniones son factores determinantes en su disposición a mejorar. Además, los modelos de regresión mostraron que los coeficientes Durbin-Watson se situaron entre 1.5 y 2.5, lo que indica que se cumplen los supuestos de independencia de los residuos, reforzando la validez de los resultados obtenidos.

El artículo de Velastegui et al., (2024), en el contexto de la investigación, se llevó a cabo un análisis estadístico que reveló hallazgos significativos. Utilizando la prueba de correlación de Spearman, se encontró una correlación positiva fuerte entre el estrés laboral y las habilidades sociales, con un coeficiente de correlación (Rho) de 0.982 y un valor  $p < 0.001$ . Esto sugiere que a medida que disminuye el nivel de estrés laboral, las habilidades sociales tienden a mejorar de manera significativa. La evaluación del estrés se realizó mediante la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, que clasifica los niveles de estrés en cuatro categorías: bajo (menos de 90), intermedio (91-117), estrés (118-153) y alto (más de 154). Los resultados indicaron

que el 88.9% de los funcionarios presentaron un bajo nivel de estrés, lo que se asocia con un mejor desempeño en habilidades sociales. Este hallazgo resalta la importancia de gestionar adecuadamente el estrés en el entorno laboral, ya que un menor estrés no solo contribuye al bienestar emocional de los bomberos, sino que también potencia su capacidad para interactuar y colaborar efectivamente en situaciones críticas. Estos resultados son consistentes con investigaciones previas que han documentado la influencia negativa del estrés en la salud y el rendimiento laboral, subrayando la necesidad de implementar estrategias de intervención que promuevan un ambiente de trabajo saludable y colaborativo.

### **2.2.2. A nivel nacional**

Esteves et al., (2020), en su estudio exploran cómo la familia influye en el desarrollo de habilidades sociales durante la adolescencia. Utilizando un enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional, el estudio analizó a 251 estudiantes de secundaria seleccionados aleatoriamente de una población de 726. Los resultados mostraron una fuerte correlación positiva ( $Rho = 0.875$ ,  $p = 0.00$ ) entre la funcionalidad familiar y las habilidades sociales de los adolescentes, indicando que un mejor funcionamiento familiar está asociado a un mayor desarrollo de habilidades sociales. El 52.7% de los adolescentes provenían de familias con disfunción severa, lo cual se vinculó a bajos niveles de habilidades sociales. Además, un 40.7% reportó un bajo funcionamiento familiar, lo que coincidió con un 41.8% de habilidades sociales deficientes. El estudio también destacó la importancia de habilidades como la toma de decisiones, mostrando una correlación significativa ( $Rho = 0.673$ ,  $p = 0.00$ ) entre la funcionalidad familiar y la capacidad de toma de decisiones. Estos resultados resaltan la relevancia de un entorno familiar saludable en el desarrollo de habilidades sociales en los adolescentes.

Cajas et al., (2020), en su estudio analizaron la relación entre el engagement y el desempeño académico en 298 estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Utilizando un diseño correlacional no experimental y la escala UWES para medir el engagement, los resultados mostraron que no existe una correlación significativa entre ambas variables ( $p$ -valor = 0.33,  $Rho = 0.123$ ). A pesar de enfrentar adversidades, los estudiantes mantuvieron altos niveles de motivación

interna, lo que contribuyó a un desempeño académico equilibrado, independientemente de los factores de desmotivación.

Blanco et al., (2020), en su investigación examinaron la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en una muestra de 129 trabajadores del hospital. Con un enfoque descriptivo y correlacional, los resultados mostraron relaciones significativas entre las habilidades sociales y diversos aspectos del desempeño laboral. Se encontró que las habilidades sociales están relacionadas con la eficiencia del servicio ( $p = 0.002$ ), el desempeño contextual ( $p = 0.000$ ), y la calidad del trabajo ( $p = 0.003$ ). Los empleados demostraron compromiso, iniciativa y cumplimiento oportuno de sus tareas, lo que contribuyó a un servicio de calidad. El estudio concluyó que las habilidades sociales son fundamentales para el desempeño laboral efectivo y la interacción positiva con los compañeros en el hospital.

Benavente (2022), en su investigación exploró la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de 86 docentes de nivel secundario en Villa María del Triunfo. El estudio, con un enfoque cuantitativo y diseño correlacional, utilizó instrumentos cuya confiabilidad fue evaluada con un alfa de Cronbach de 0.807 para habilidades sociales y 0.733 para desempeño laboral. Los datos, analizados con SPSS y el coeficiente de correlación de Spearman, mostraron una relación positiva significativa entre ambas variables ( $Rho = 0.720$ ,  $p = 0.000$ ), indicando que mejores habilidades sociales están asociadas a un mejor desempeño laboral en los docentes.

### **2.2.3. A nivel local.**

Cervantes (2022), en su estudio se determinó que existe una relación positiva alta entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Utilizó un diseño descriptivo, no experimental, transversal y correlacional, con una muestra censal de 59 trabajadores. Se aplicaron cuestionarios de 38 y 14 preguntas para medir las variables de habilidades blandas y desempeño laboral, respectivamente, evaluadas con una escala de Likert. Los resultados revelaron un nivel alto de habilidades blandas en el 55.9% de los

participantes, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,896. Las dimensiones de habilidades blandas como autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones también mostraron correlaciones positivas significativas, destacando la relevancia de estas habilidades para mejorar el desempeño laboral.

Ramírez (2024), en su estudio determinó que el desempeño laboral incide positivamente en la calidad del servicio. Con un enfoque aplicado, correlacional y diseño no experimental de corte transversal, la investigación incluyó una muestra de 66 trabajadores administrativos y 377 usuarios. Mediante encuestas y análisis con SPSS v26, se comprobó una correlación significativa (60.1%) entre desempeño laboral y calidad del servicio. Los resultados mostraron niveles de incidencia del desempeño laboral distribuidos en 26% alto, 73% medio y 2% bajo. Las dimensiones analizadas incluyeron conocimiento del cargo, desempeño, proactividad, relaciones interpersonales y productividad, concluyendo que el desempeño laboral influye notablemente en la calidad del servicio municipal.

Izquierdo (2023), en su estudio tuvo como objetivo general determinar dicha relación, planteando como problema de investigación: ¿De qué manera se relaciona el clima y el desempeño laborales del personal administrativo? La metodología empleada fue cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y diseño transversal no experimental. La población y muestra consistió en 60 trabajadores, utilizando la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron una correlación de Pearson positiva alta de 0.770, con un nivel de significancia de 0.001 ( $p < 0.01$ ), concluyendo que existe una relación significativa entre el clima y el desempeño laborales del personal administrativo en este contexto.

Yamunaque (2023), en su estudio analizó cómo la ética influye en el desempeño laboral del personal administrativo. La investigación, con una metodología explicativa y descriptiva, abarcó a 100 trabajadores. Los resultados mostraron que la ética tiene una influencia significativa en el desempeño laboral, con un 52% de los trabajadores en un nivel medio, un 1% en nivel bajo y un 47% en nivel alto de ética. Se encontró una correlación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de Spearman de 0,313. En cuanto al desempeño laboral, el 86% de los

encuestados presentó un nivel alto, el 14% medio y el 0% bajo. Respecto a las normas internas sobre el desempeño, el 79% percibió un nivel medio de prohibición. Se concluye que promover mejores hábitos éticos puede mejorar el desempeño laboral, y que una comprensión clara de los procesos en la municipalidad favorece una mayor eficiencia en el cumplimiento de metas.

### **III. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### **3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Las habilidades sociales inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

**H.E.1.** Existe una relación significativa entre las habilidades de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**H.E.2.** Existe una relación significativa entre las habilidades para la resolución de problemas y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**H.E.3.** Existe una relación significativa entre las habilidades de trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

El presente estudio se clasifica como descriptivo-correlacional, considerando la definición de Hernández y Mendoza (2018), ya que se recopilan y analizan datos para describir de forma sistemática las variables en estudio. En este caso, la investigación describe el nivel de habilidades sociales (habilidades de comunicación, resolución de problemas y trabajo en equipo) y el nivel de desempeño laboral (tiempo, calidad y cantidad de trabajo) en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. Asimismo, el estudio es correlacional porque busca identificar la relación existente entre las habilidades sociales y el desempeño laboral, es decir, comprobar si un mayor desarrollo de estas habilidades está vinculado con un mejor rendimiento en el trabajo. No se manipulan las variables, sino que se observan tal como ocurren en su contexto natural. Este diseño permite analizar estadísticamente si existe una relación significativa entre ambas variables y sus dimensiones.

Respecto al tipo correlacional, de acuerdo con el autor propio, se sostiene que son aquellos que intentan comprender la conexión o la relación existente entre dos o más sucesos, ideas o variables en un contexto específico.

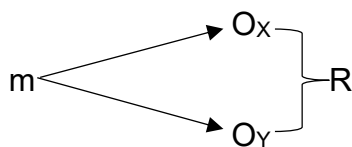
#### **Diseño de investigación**

La presente investigación adopta un diseño no experimental de tipo transversal. Este diseño se caracteriza porque las variables de estudio —habilidades sociales y desempeño laboral— se observan tal como se presentan en su contexto real, sin

manipulación alguna por parte del investigador. Según Hernández y Mendoza (2018), el diseño no experimental conlleva al análisis o valoración del objeto de estudio (variables o fenómenos) en su ambiente natural, sin tener un control directo sobre estas variables ni la capacidad de influir en ellas. La investigación será de corte transversal, puesto que "se realizará la recolección de datos en un lapso periodo de tiempo prolongado" (p.176).

Además, se trata de una investigación de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizará en un solo momento determinado. Este tipo de diseño permite describir y analizar la relación entre variables en un tiempo específico, lo que es adecuado para estudios descriptivos y correlacionales como el presente.

La investigación utiliza un método descriptivo - correlacional para contrastar la hipótesis. Así pues, su esquema se muestra de la siguiente manera:



Donde:

m = Muestra del estudio

O<sub>x</sub> = Variable independiente las Habilidades sociales

O<sub>y</sub> = Variable dependiente el desempeño laboral

R = Relación entre ambas variables

## **Población y muestra**

### **Población**

En este análisis, la población definida para las variables suscritas, habilidades sociales y rendimiento en el trabajo es limitada. Esta hace referencia a un grupo o grupos que poseen un número limitado y específico de miembros, lo que implica que es posible reconocer y conocer a todos los miembros de esa población.

Información brindada por la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**Tabla 1.** Trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Municipalidad Provincial de Zarumilla	
Número de trabajadores	274

**Fuente:** *Municipalidad Provincial de Zarumilla.*

## Muestra

En nuestra circunstancia, emplearemos un muestreo probabilístico para poblaciones restringidas para establecer la magnitud de la muestra. Se calculará una probabilidad de equivocación del 5% y un porcentaje de confiabilidad del 95%. Este procedimiento va a ser implementado en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Donde:

N= Será el total de la población, es decir los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Z= 1.96 (equivalente al porcentaje de seguridad que es del 95%)

p= Se refiere a la probabilidad que ocurra los casos, el cual sería el 50% de proporción esperada (0.5).

q= 1 – p, por lo tanto, sería 1 – 0.5 =0.5, que se refiere a la probabilidad que no ocurra los casos.

e= 5%, que hace referencia al margen de error estimado.

Formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Aplicación de la fórmula.

$$n = \frac{274 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.05)^2 \cdot (274 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 160.17383894333 \rightarrow \mathbf{160 \text{ trabajadores}}$$

Por ende, se determinó que es necesario encuestar a 160 trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

### **Muestreo**

Se realizó un muestreo de naturaleza probabilística, según Hernández y Mendoza (2018) fundamenta que “la selección de unidades de estudio a tomar para la muestra, todos están en igualdad de condiciones para ser escogidos (al azar), se trabaja con una proporción de error estimada, donde se tiene como propósito principal reducirlo” (p.202). Para realizar este análisis, se tomó en cuenta un grupo de los empleados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. Se buscó llegar a aquellos empleados que pudieran participar en la encuesta, ya sea durante su tiempo libre o fuera de su horario de trabajo. Es importante destacar que se llevó a cabo en persona con el objetivo de asegurar la autenticidad de las respuestas, ofrecer explicaciones si fuera preciso y recibir comentarios inmediatos.

Se aplicaron los siguientes criterios de inclusión: (a) trabajadores nombrados con vínculo laboral activo en la municipalidad al momento de la recolección de datos, (b) que desempeñen funciones administrativas u operativas dentro del local institucional, y (c) que acepten voluntariamente participar en la investigación. Los criterios de exclusión fueron: (a) trabajadores nombrados que se encuentren de licencia, vacaciones o con inasistencia prolongada durante el periodo de encuesta, y (b) personal nombrado que por razones médicas o personales no pueda responder el cuestionario de forma adecuada.

## **4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta: Incorpora un formulario que contiene una serie de cuestiones de tipo cerrado, diseñadas directamente con los indicadores de cada variable a examinar. Específicamente, se aplicó a los empleados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. Por lo tanto, ofreciendo la posibilidad de obtener información relevante sobre los estados de opinión, características o hechos específicos que permiten una evaluación precisa de la relación entre los resultados obtenidos y los objetivos fijados.

### **Instrumentos de recolección de datos**

En este estudio, se utilizará un instrumento conocido como cuestionario para la correcta recopilación de datos. Primero, el cuestionario se fundamenta en una escala de Likert de 5 puntos, la cual se muestra de la siguiente forma: totalmente desacuerdo (ED) = 1, en desacuerdo (AD) = 2, ni de acuerdo, ni en desacuerdo (I) = 3, en acuerdo (AA) = 4 y en total acuerdo (DA) = 5.

### **Procedimientos**

Se realizará la encuesta en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, lo que se les solicitara a los trabajadores que colaboren con la investigación, explicándole la finalidad, que será de total anonimato, porque se guardara la confiabilidad y se respetara sus respectivas respuestas.

### **Análisis de datos**

Los resultados logrados a través del Package Statistical for Social Sciences (SPSS) se examinarán e interpretarán utilizando la estadística descriptiva e inferencial, lo que derivó en una nueva información que fue analizada y discutida en los principios teóricos y científicos fundamentales. Con base en esto, se obtendrán conclusiones que se ajustan a los objetivos establecidos en el estudio: determinar la influencia en el rendimiento laboral de las competencias sociales de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

## **Análisis de confiabilidad**

Analiza la confiabilidad en función de la consistencia interna de los elementos, entendiendo de esta manera el grado de correlación existente entre los elementos de una escala. El coeficiente Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad, fundamentándose en la consistencia interna de los elementos. El valor alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 simboliza la total ausencia de consistencia y 1 simboliza la consistencia perfecta).

A continuación, se muestran los factores determinantes para la confiabilidad de un instrumento:

Rango 0,81-1 0,61-0,80 0,41-0,60 Confiabilidad (Dimensión) Muy alta 'Alta Media' 0,21-0,40 0-0,20 Baja' Muy baja'. Se recomienda realizar una constante validación del instrumento ya que es aconsejable que el resultado sea superior o equivalente a 0,61 (p. 169)

Tabla 2: Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento.

<b>Rango</b>	<b>Confiabilidad</b>
<b>0.81 – 1</b>	Muy Alta
<b>0.61 – 0.80</b>	Alta
<b>0.41 – 0.60</b>	Media
<b>0.21 – 0.40</b>	Baja
<b>0 – 0.20</b>	Muy baja

**Fuente:** *Palella y Martins (2012)*

Para la variable 1 (habilidades sociales), se considera para la prueba piloto a 30 trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, lo cual representa el 10.95% de la muestra total, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.928.

*Tabla 3: Confiabilidad de la variable 1*

<b>Alfa de cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.928	30

Para la variable 2 (desempeño laboral), se considera para la prueba piloto a 30 trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, lo cual representa el 10.95% de la muestra total, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.929.

*Tabla 4: Confiabilidad de la variable 2*

Alfa de cronbach	N° de elementos
0.929	30

## **Variables y operacionalización**

### **Habilidades sociales**

Se describen como el conjunto de habilidades interpersonales que habilitan a las personas para relacionarse eficazmente con los demás en diversos entornos de trabajo. Estas competencias son fundamentales para promover una comunicación nítida, solucionar disputas, trabajar en equipo y ajustarse a las dinámicas de la organización.

Para el estudio de la variable independiente se aplicará un cuestionario, direccionado al estudio de sus dimensiones como es las habilidades en comunicación, habilidades para la resolución de problemas y habilidades de trabajo en equipo, con sus respectivos indicadores. El cuestionario presenta como alternativas de solución la escala de Likert, siendo este el siguiente: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).

### **Desempeño laboral**

Se refiere al nivel de eficiencia, eficacia y calidad con el que un empleado realiza sus tareas y obligaciones dentro de una organización. Este principio no solo comprende la habilidad para finalizar las tareas asignadas, sino también la capacidad de ajustarse a los objetivos de la organización.

Para el estudio de la variable dependiente se aplicará un cuestionario, direccionado al estudio de sus dimensiones como el tiempo de trabajo, calidad de trabajo y cantidad de trabajo, con sus respectivos indicadores. El cuestionario presenta como alternativas de solución la escala de Likert, siendo este el siguiente: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).

## V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Resultados.

La información presentada en este apartado proviene de las encuestas aplicadas a los trabajadores nombrados de la municipalidad provincial de Zarumilla, enfocadas en las variables de estudio: habilidades sociales y desempeño laboral.

Los datos obtenidos se exponen mediante tablas y coeficientes estadísticos, permitiendo analizar la incidencia entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.

**Para el objetivo general:** Determinar la incidencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024.

**Tabla 5:** El nivel entre las habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Nivel	Puntuación	Habilidades Sociales		Desempeño Laboral	
		N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	36 – 45	151	94%	150	94%
Medio	27 - 35	9	6%	10	6%
Bajo	9 - 26	0	0%	0	0%
Total		160	100%	160	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 5 se observa que la variable habilidades sociales presenta una alta prevalencia de nivel alto, con un 94.00% de los encuestados (equivalente a 151 trabajadores nombrados), lo que indica que la mayoría de los trabajadores

evaluados demuestran un adecuado manejo de sus habilidades interpersonales, como la comunicación, empatía, asertividad y cooperación. Por otro lado, un 6.00% se ubica en el nivel medio, lo cual sugiere que existe un pequeño grupo que podría beneficiarse de estrategias de fortalecimiento en estas competencias. En cuanto a la variable desempeño laboral, se mantiene un patrón similar, con un 94.00% en el nivel alto y un 6.00% en el nivel medio, lo que refleja un rendimiento general positivo entre los trabajadores nombrados, posiblemente influenciado por sus habilidades sociales. Este paralelismo entre ambas variables sugiere una posible relación directa entre el desarrollo de habilidades sociales y un mejor desempeño laboral, alineándose con la hipótesis planteada en la investigación. Estos resultados podrían respaldar futuras intervenciones organizacionales orientadas a reforzar las habilidades sociales como estrategia para optimizar el rendimiento laboral.

**Prueba de hipótesis para el objetivo general:**

**H<sub>A</sub>:** Las habilidades sociales inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**H<sub>0</sub>:** Las habilidades sociales no inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**Tabla 6:** *Correlación de habilidades sociales medida por el desempeño laboral*

Rho de Spearman		Habilidades sociales	Desempeño laboral
Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	160	160
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación.	,669**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	160	160

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

Fuente: SPSS

En la tabla 6 se reportan los resultados del análisis de correlación, el cual permite identificar la incidencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. Se observa un coeficiente de correlación de 0.669, lo que indica una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables. Este valor refleja que, a mayor nivel de habilidades sociales, se asocia un mayor desempeño laboral. La significancia estadística bilateral (Sig. = 0.000) confirma que esta relación es estadísticamente significativa al nivel del 0.01 (es decir, con un 99% de confianza), indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna validando que las habilidades sociales influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**Para el Objetivo específico 1:** Analizar la relación entre las habilidades de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024.

**Tabla 7:** El nivel entre las habilidades de comunicación y el desempeño laboral

Nivel	Puntuación	Habilidades de comunicación		Desempeño Laboral	
		Nº Enc.	%	Nº Enc.	%
Alto	36 – 45	146	91%	150	94%
Medio	27 - 35	14	9%	10	6%
Bajo	9 - 26	0	0%	0	0%
Total		160	100%	160	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 7 se observa que la dimensión habilidades de comunicación presenta una alta concentración en el nivel alto, con un 91.00% de los encuestados (equivalente a 146 trabajadores nombrados), lo que evidencia que la mayoría de los trabajadores poseen una adecuada capacidad para expresar ideas de forma clara, escuchar activamente y mantener una interacción efectiva dentro del entorno

laboral. Un 9.00% se ubica en el nivel medio, lo que sugiere que un pequeño grupo de trabajadores podría requerir apoyo o capacitación para optimizar sus competencias comunicativas. Asimismo, la variable desempeño laboral muestra una distribución muy similar, con un 94.00% en el nivel alto y un 6.00% en el nivel medio, indicando que la mayoría de los trabajadores tienen un rendimiento laboral eficiente, posiblemente influenciado por su nivel de habilidades comunicativas. Esta correspondencia entre una comunicación eficaz y un alto desempeño laboral reafirma la importancia de la comunicación como una dimensión clave de las habilidades sociales, y como un factor determinante en la eficiencia y productividad de los trabajadores. Los resultados permiten inferir que fortalecer aún más esta competencia podría tener un impacto positivo en la mejora del desempeño organizacional.

#### **Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1**

**H<sub>A</sub>:** Existe una relación significativa entre las habilidades de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre las habilidades de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**Tabla 8:** *Correlación de habilidades de comunicación y el desempeño laboral.*

Rho de Spearman		Habilidades de comunicación	Desempeño laboral
Habilidades de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	160	160
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación.	,639**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	160	160

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

*Fuente: SPSS*

En la Tabla 8 se evidencia una correlación positiva y significativa entre las habilidades de comunicación y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de ,639 según la prueba de Spearman. Este valor indica una relación considerablemente fuerte entre ambas variables. Además, el nivel de significancia bilateral ( $p = ,000$ ) confirma que la relación es estadísticamente significativa al nivel 0,01. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula que planteaba la inexistencia de correlación y se acepta la hipótesis alternativa, que sostiene que existe una asociación entre habilidades de comunicación y desempeño laboral.

**Para el Objetivo específico 2:** Identificar la relación entre las habilidades para la resolución de problemas y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024.

**Tabla 9:** El nivel entre las habilidades para la resolución de problemas y el desempeño laboral

Nivel	Puntuación	Habilidades para la resolución de problemas		Desempeño Laboral	
		N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	36 – 45	149	93%	150	94%
Medio	27 - 35	11	7%	10	6%
Bajo	9 - 26	0	0%	0	0%
Total		160	100%	160	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 9 se evidencia que la dimensión habilidades para la resolución de problemas se encuentra predominantemente en el nivel alto, con un 93.00% de los encuestados (equivalente a 149 trabajadores nombrados). Esto indica que la gran mayoría de los trabajadores cuenta con la capacidad para identificar situaciones problemáticas, analizar sus causas, generar alternativas de solución y tomar decisiones eficaces en su entorno laboral. Un 7.00% se ubica en el nivel medio, lo que sugiere que existe un grupo reducido que presenta un desarrollo moderado de estas habilidades, y que podría beneficiarse de programas de fortalecimiento en toma de decisiones y pensamiento crítico. En cuanto a la variable desempeño laboral, se mantiene una tendencia similar, con un 94.00% en el nivel alto y un 6.00% en el nivel medio, lo cual refleja un desempeño sólido por parte de la mayoría de los trabajadores. La coincidencia entre los altos niveles en ambas variables sugiere que una adecuada capacidad para resolver problemas está estrechamente relacionada con un rendimiento laboral eficiente. Esto reafirma la importancia de fomentar estas habilidades como parte de las estrategias organizacionales para mejorar el desempeño individual y colectivo en el ámbito municipal.

## Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2

H<sub>A</sub>: Existe una relación significativa entre las habilidades para la resolución de problemas y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre las habilidades para la resolución de problemas y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**Tabla 10:** *Correlación de las habilidades para la resolución de problemas y el desempeño laboral*

Rho de Spearman		Habilidades para la resolución de problemas	Desempeño laboral
Habilidades para la resolución de problemas	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	160	160
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación.	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	160	160

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

Fuente: SPSS

En la Tabla 10 se observa una correlación positiva y significativa entre habilidades para la resolución de problemas y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de ,537, según la prueba de Spearman. Este valor indica una relación fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que una mayor efectividad en los procesos está asociada con una mejor percepción de la atención brindada.

Además, el nivel de significancia ( $p = ,000$ ) es inferior a 0,01, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que existe una relación estadísticamente significativa entre habilidades para la resolución de problemas y el desempeño laboral.

**Para el Objetivo específico 3:** Explorar la relación entre las habilidades de trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024.

**Tabla 11:** El nivel entre las habilidades de trabajo en equipo y el desempeño laboral

Nivel	Puntuación	Habilidades de trabajo en equipo		Desempeño Laboral	
		N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	36 – 45	145	91%	150	94%
Medio	27 - 35	15	9%	10	6%
Bajo	9 - 26	0	0%	0	0%
Total		160	100%	160	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 11 se observa que la dimensión habilidades de trabajo en equipo presenta una alta concentración en el nivel alto, con un 91.00% de los encuestados (equivalente a 145 trabajadores nombrados). Esto indica que la gran mayoría de los trabajadores demuestran una buena disposición para colaborar, comunicarse de manera efectiva, asumir responsabilidades compartidas y contribuir al logro de objetivos comunes dentro de su equipo de trabajo. El 9.00% restante se ubica en el nivel medio, lo que revela que un pequeño grupo de trabajadores aún presenta áreas por mejorar en cuanto a su integración y cooperación dentro del grupo laboral. De manera similar, la variable desempeño laboral mantiene una tendencia positiva, con un 94.00% en el nivel alto y un 6.00% en el nivel medio, lo que evidencia un rendimiento laboral favorable en la mayoría de los evaluados. Esta

correspondencia entre ambas variables sugiere que el fortalecimiento de las habilidades para el trabajo en equipo tiene una relación directa con un mayor desempeño laboral. Fomentar la colaboración, la confianza mutua y el compromiso grupal podría seguir mejorando los niveles de eficiencia y productividad en la institución.

### **Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:**

HA: Existe una relación significativa entre las habilidades de trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Ho: No existe una relación significativa entre las habilidades de trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

**Tabla 12:** *Correlación de habilidades de trabajo en equipo y el desempeño laboral*

Rho de Spearman		Habilidades de trabajo en equipo	Desempeño laboral
Habilidades de trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,614**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	160	160
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación.	,614**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	160	160

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

**Fuente:** SPSS

En la Tabla 12 se observa que existe una correlación positiva y significativa entre las habilidades de trabajo en equipo y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de ,614 y un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo que indica que la relación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01. Este resultado implica

que, a mayores habilidades de trabajo dentro de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, mayor es la percepción de desempeño laboral.

## 5.2. Discusión

**Respecto al objetivo general**, se encontró que las habilidades sociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, ya que ambas variables se ubicaron en el nivel alto con un 63.8%, y la prueba estadística arrojó una correlación positiva considerable ( $Rho = 0.669$ ;  $p = 0.000$ ). Esto indica que, a mayor desarrollo de competencias como la comunicación, resolución de problemas y trabajo en equipo, mayor es la eficacia en el cumplimiento de funciones.

Este resultado se relaciona con los estudios, Castaño et al. (2024), evidenció que las mujeres con cargos directivos obtuvieron mejores resultados en habilidades sociales como la comunicación ( $M = 23.07$ ;  $p = 0.032$ ) y orientación a la innovación ( $M = 22.32$ ;  $p = 0.001$ ), así como mejor desempeño en tareas laborales, asimismo Blanco et al. (2020), en un estudio de habilidades sociales realizado en 129 trabajadores de un hospital público, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.721 ( $p = 0.000$ ) entre las dos variables, por último, Cervantes (2022), en su investigación de habilidades blandas y desempeño laboral, se reportó un Rho de Spearman de 0.694 ( $p = 0.000$ ), evidenciando una relación positiva y significativa entre las variables. Además, se encontró que el 58.3% de los trabajadores evaluados se ubicaron en el nivel alto en habilidades blandas, mientras que el 55.6% alcanzaron un nivel alto en desempeño laboral, estos hallazgos muestran coincidencias significativas con los resultados del estudio. En conjunto, los resultados respaldan que el fortalecimiento de las habilidades sociales mejora directamente el desempeño laboral y contribuye a una gestión pública más eficiente y orientada a la calidad del

servicio.

**Para el objetivo específico 1:** se determinó que las habilidades de comunicación se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, ya que ambas variables se ubicaron en el nivel alto, con un 67.6% y 63.8% respectivamente, y se corroboró con un Rho de Spearman de 0.665 con un nivel de significancia  $p = 0.000$ , lo que indica una correlación positiva considerable.

Estos resultados se coinciden con los estudios, Rosales et al. (2024), donde se evidencio un 45.6% de la varianza ( $R^2 = 0.456$ ), con una significancia estadística de  $p = 0.000$ , lo que concluyó que la comunicación entre evaluador y evaluado fue un factor determinante en la motivación y desempeño del trabajador; asimismo, Benavente (2022), en un estudio realizado con 86 docentes de Villa María del Triunfo, reportó una correlación significativa entre habilidades sociales — específicamente en la dimensión comunicación— y desempeño laboral con un Rho = 0.720;  $p = 0.000$ , con niveles de confiabilidad de 0.807 y 0.733 para las variables evaluadas, finalmente Ramírez (2024) realizó una investigación en la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, en la que se encontró una correlación significativa entre desempeño laboral y calidad del servicio ( $r = 0.601$ ), donde se identificó que el 73% de los trabajadores se ubicaron en un nivel medio de desempeño, el 26% en nivel alto y solo el 2% en nivel bajo, lo que refleja un margen importante de mejora vinculado directamente a factores comunicativos. En síntesis, contar con habilidades comunicativas claras y efectivas fortalece el desempeño individual, facilitando el cumplimiento oportuno de las funciones y mejorando la interacción institucional.

**Para el Objetivo específico 2:** se determinó que las habilidades para la resolución de problemas inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, al ubicarse ambas variables en el nivel alto con un 62.5% y 63.8% respectivamente, y obtenerse un Rho de Spearman de 0.651 ( $p = 0.000$ ), lo que indica una correlación positiva considerable.

Este hallazgo se relaciona con estudios anteriores como, Velastegui et al. (2024), en una investigación desarrollada en Quito con servidores públicos, determinaron que el 68.18% de los trabajadores que poseían habilidades para resolver conflictos alcanzaron un nivel alto de desempeño laboral, frente al 31.82% que presentó niveles regulares; asimismo, Esteves et al. (2020), en un estudio con 251 estudiantes de secundaria, identificaron una correlación de  $Rho = 0.673$  ( $p = 0.000$ ) entre funcionalidad familiar y toma de decisiones, destacando que un entorno estable mejora la capacidad para afrontar problemas; finalmente, Yamunaque (2023), en su estudio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, encontró que la ética y la toma de decisiones —directamente vinculadas a la resolución de problemas— influyen en el desempeño laboral del personal administrativo, evidenciando que el 55% de los trabajadores evaluados se ubicaron en un nivel alto de desempeño laboral, mientras que el 36.7% se encontró en un nivel medio, y solo el 8.3% en nivel bajo. En consecuencia, el desarrollo de la capacidad para resolver problemas contribuye directamente a una respuesta funcional más ágil, efectiva y orientada al logro de resultados laborales.

**Para el objetivo específico 3:** se determinó que las habilidades de trabajo en equipo inciden significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, al ubicarse esta dimensión en el nivel alto con un 65.0%, y el desempeño laboral en el nivel alto con un 63.8%. La prueba estadística arrojó un Rho de Spearman de 0.667 con un nivel de significancia  $p = 0.000$ , lo que indica una correlación positiva considerable. Esto refleja que los trabajadores que colaboran de manera efectiva comparten responsabilidades y mantienen una comunicación fluida dentro de sus equipos logran un desempeño superior en sus funciones institucionales.

Este resultado se relaciona con los estudios de, Calle et al. (2024), en una investigación aplicaron encuestas a 42 servidores públicos, encontrando que solo el 14% consideró que las competencias requeridas para su puesto están bien definidas y únicamente el 13% percibió justicia en la evaluación del desempeño. Estos bajos porcentajes evidencian una deficiente gestión de las habilidades colaborativas, afectando la motivación y el rendimiento; asimismo, Cajas et al. (2020) evaluaron a 50 colaboradores de una empresa privada, identificando que el 92% consideraba que el trabajo en equipo influía positivamente en su desempeño, y el 88% afirmaba que la comunicación interna fortalecía la eficiencia; finalmente, Izquierdo (2023), en una entidad pública de Tumbes, reportó una correlación de Pearson de 0.770 ( $p = 0.001$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Además, el estudio destacó que el 70% de los trabajadores que mantenían buenas relaciones grupales mostraban altos niveles de productividad y orientación al servicio, lo que reafirma la importancia de una cultura de cooperación interna. Por tanto, fomentar el trabajo colaborativo impacta positivamente en el rendimiento del personal, promoviendo cohesión interna y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos comunes.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó un nivel alto con un 94% en el desarrollo de habilidades sociales y desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. Este resultado se corrobora con una relación positiva entre ambas variables, evidenciada por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.669, lo que indica una correlación alta y significativa. Usando una significancia bilateral obtenida ( $\text{Sig.} = 0.000 < 0.01$ ), se confirma que la relación es significativa al 99% de confianza, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Estos resultados evidencian que el fortalecimiento de las habilidades sociales en el personal nombrado se asocia con una mejora considerable en su desempeño laboral, promoviendo una gestión pública más eficiente y orientada al cumplimiento institucional.
2. Se determinó un nivel alto con un 91% en las habilidades de comunicación y un 94% en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados. Esta relación se confirma mediante un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.639, lo cual indica una correlación fuerte y positiva entre ambas variables. Usando una significancia estadística bilateral ( $\text{Sig.} = 0.000$

< 0.01), se valida que la relación es significativa al 99% de confianza. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Los resultados obtenidos demuestran que una comunicación eficaz influye directamente en el rendimiento de los trabajadores, facilitando la coordinación, la comprensión de tareas y la calidad del servicio público.

3. Se determinó un nivel alto con un 93% en las habilidades para la resolución de problemas y un 94% en el desempeño laboral. Esta relación se evidencia mediante el coeficiente de Rho de Spearman de 0.537, que indica una correlación positiva significativa entre ambas variables. Con una significancia estadística bilateral de (Sig. = 0.000 < 0.01), se confirma que la relación es estadísticamente significativa, permitiendo rechazar la hipótesis nula. Estos resultados respaldan que la capacidad de resolver problemas de manera oportuna, crítica y creativa se vincula directamente con un mayor desempeño en el cumplimiento de funciones dentro del entorno municipal.
4. Se determinó un nivel alto con un 91% en las habilidades de trabajo en equipo y un 94% en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados. Esta relación fue respaldada mediante un coeficiente de correlación de Spearman de 0.614, lo cual indica una relación positiva fuerte. Usando una significancia bilateral obtenida (Sig. = 0.000 < 0.01), se valida que la relación es estadísticamente significativa al 99% de confianza. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyéndose que la colaboración, la responsabilidad compartida y el compromiso grupal fortalecen el rendimiento institucional y fomentan un ambiente de trabajo productivo y cohesionado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. La Municipalidad Provincial de Zarumilla debe implementar programas permanentes de capacitación en habilidades sociales para el personal nombrado, dado que se ha demostrado que estas competencias inciden de forma significativa en su desempeño laboral. Estos programas deben enfocarse en la mejora continua de las relaciones interpersonales, con el fin de fortalecer una gestión pública más eficiente y orientada a resultados.
2. Fomentar el uso de herramientas y canales de comunicación efectiva dentro de la institución, como reuniones operativas, sistemas de mensajería institucional o plataformas colaborativas, que permitan mejorar la coordinación, la comprensión de tareas y el flujo de información entre los equipos de trabajo, considerando que una comunicación eficaz impacta directamente en el desempeño laboral.
3. Desarrollar talleres prácticos sobre resolución de problemas en el entorno laboral municipal, con énfasis en la toma de decisiones, el pensamiento crítico y la creatividad. Estos espacios deben ser parte de un plan de

formación institucional que permita enfrentar situaciones complejas de manera eficaz y con impacto positivo en el cumplimiento de funciones.

4. Promover actividades de fortalecimiento del trabajo en equipo, como dinámicas de integración, equipos de mejora continua y comités interáreas, con el objetivo de consolidar la colaboración, el compromiso grupal y la responsabilidad compartida, aspectos que, según los resultados obtenidos, inciden directamente en el rendimiento y cohesión del personal.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Angela Rosario Esteves Villanueva, Rene Paz Paredes Mamani, Carmen Rosa Calcina Condori, Cristóbal Rufino Yapuchura Saico. (2020). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 16-27. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.392>
- Armstrong, M. (2000). *Performance Management*. London: Kogan Page Limited. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/11kBN7zwF1NHpQBeuE6OXCh3gnwJFk14w/view?usp=sharing>
- Aubrey, D., & Bailey, J. (2015). *Performance Management: Changing Behavior That Drives Organizational Effectiveness*. Atranta: Fifth Edition, Revised. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1PLnjhmQtGF5Vdj8GLKDgg0yQv6XiD6RC/view?usp=sharing>
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 13-25. Obtenido de <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Benavente Vicente, E. R. (2022). *Habilidades sociales y desempeño laboral en docentes de tres instituciones educativas públicas de nivel secundaria en el distrito de VMT – 2022*. Villa Maria Del Triunfo. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/109989>

Bermúdez, E., & Bravo, V. (2016). Habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente en escuelas básicas primarias. *Omnia*, 60-70. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73752819005>

Bibiana Cubillos Rivera, Fabián Camilo Velásquez Muriel y Milena Reyes Nova. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10), 69–73. doi:[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)

Blanco Valerio, E. R., & Palomino Carhuaricra, D. V. (2020). *Habilidades sociales y desempeño laboral en el Hospital de Apoyo Junín, 2018*. Junín. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2498>

Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI de España Editores. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1HmEZSPDXajGzmd9jjoztkpJK\\_iCMZ7Go/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1HmEZSPDXajGzmd9jjoztkpJK_iCMZ7Go/view?usp=sharing)

Calle García, A. J., & Cercado Barragán, L. R. (2024). EL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD PEDRO CARBO. *Dialnet*, 179-191. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EITalentoHumanoYSuIncidenciaEnEIDesempenoLaboralDe-9734602.pdf>

Carnegie, D. (1936). *Cómo ganar amigos e influir sobre las personas*. Titivillus. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1n5hG2FXxVIDdZw8N7TrdohP7YgU7R3IV/view?usp=sharing>

Castaño, A. M., Zuazua Vega, M., Stone, D. L., & García, A. L. (2024). Are there

- Gender Differences between Skills and Job Performance in Public Management Positions? *Journal of Work and Organizational Psychology*, 119-129. doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2024a10>
- Cervantes Flores, E. E. (2023). *Implicancia de habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, 2022*. Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65200>
- Costales Ramos, Y., Fernández Cantillo, A., & Macías Bestard, C. (2014). Theoretical considerations on the social skills. *Revista Información Científica*, 949-959. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551757255019>
- Drigas, A., & Papoutsis, C. (2021). Nine Layer Pyramid Model Questionnaire for Emotional Intelligence. *iJOE*, 123-142. doi:<https://doi.org/10.3991/ijoe.v17i07.22765>
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. New York: Bantam Books. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1WUspVhVqR3r2L4RJdx1AYoaoYD1JF2a4/view?usp=sharing>
- Graciano García, S. J. (2022). El trabajo en equipo y las competencias genéricas en estudiantes de Ingeniería. *Revista Científica Digital de Psicología*, 72-77. doi:<https://doi.org/10.18050/psiquemag.v11i2.2112>
- Hermida, P., & Petrovic, N. (2023). ¿CUÁLES SON LAS HABILIDADES COGNITIVAS Y SOCIALES REQUERIDAS POR LAS EMPRESAS ECUATORIANAS PARA LOS PUESTOS DE TRABAJO DE MEDIANA Y BAJA CALIFICACIÓN? *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 1-20. doi:<https://doi.org/10.46677/compendium.v10i1.1170>

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Santa Fe: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1YP5NZvdrYRcYDqFW2bsWGNolpKJe3yiP/view?usp=sharing>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Santa Fe: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1ghaBPwOmS602GAKqsEJ5jjf2LCELdXkE/view?usp=sharing>
- Imjai, N., Aujirapongpan, S., Jutidharabingse, J. y Usman, B. (2024). Impacts of digital connectivity on Thailand's Generation Z undergraduates' social skills and emotional intelligence. *Contemporary Educational Technology*, 16(1), ep487. doi:<https://doi.org/10.30935/cedtech/14043>
- Izquierdo Olavarría, Ó. M. (2023). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2023*. Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64369>
- Khahan Na-Nan, Kanokporn Chaiprasit, Peerapong Pukkeeree. (2018). Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 Issue: 10, 2436-2449. doi:<https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2017-0117>
- María Pilar Cáceres Reche, Francisco Javier Hinojo Lucena. (2005). El entrenamiento en habilidades sociales y su incidencia en el desarrollo

- psicoafectivo del alumno. *REXE: Revista de estudios y experiencias en educación*, 63-90. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1334436>
- Márquez López, J. O., Cedeño Rengifo, R. L., & Mejía Ruperti, L. M. (2016). Particularidades sobre la comunicación. *Dominio de las ciencias*, 216-228. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1Bitn27wL92HVpKokoCxRBEBihd7vT\\_Yd/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Bitn27wL92HVpKokoCxRBEBihd7vT_Yd/view?usp=sharing)
- Pereda Pérez, F. J., López Guzmán, T., & González Santa-Cruz, F. (2014). Las habilidades directivas como ventaja competitiva. El caso del sector público de la provincia de Córdoba (España). *researchgate*, 528-561. doi:<http://dx.doi.org/10.3926/ic.511>
- Quispe, A. C. (2014). *HABILIDADES SOCIALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL DOCENTE EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DE LIMA METROPOLITANA, 2014*. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/263>
- Ramirez Saavedra, M. E. (2024). *El Desempeño laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes, 2023*. Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65273>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior*. Pearson Education. doi:<https://drive.google.com/file/d/1vMslOoqS43JLmr->

0j5ZAeIhZENYO1D/view?usp=sharing

Rosales Padilla, N. V., Carlos Ornelas, C. E., & Gómez García, M. T. (2024).

Evaluación de Desempeño e Intención de Mejora en Empleados de Empresas Manufactureras. *REVISTA VÉRTICE UNIVERSITARIO*. doi:<https://doi.org/10.36792/rvu.v26i95.100>

Rosenberg, M. B. (2006). *Comunicación no violenta UN LENGUAJE DE VIDA*.

Buenos Aires: Gran Aldea Editores. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1b9TShoHrK2xpBLf-IRb\\_BWPIIBDcBVnl/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1b9TShoHrK2xpBLf-IRb_BWPIIBDcBVnl/view?usp=sharing)

Ruth Yadira Sumba-Bustamante, Pamela Lilibeth Moreno-Gonzabay, Neiser Alexander Villafuerte-Peñañiel. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 234-261. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

Sadid Natali Rodríguez Cuadros, Eloy Esteban Feria Macizo. (2023). Nivel de autoestima y desarrollo de competencias comunicativas en las instituciones educativas emblemáticas de Ayacucho. *Revista Educación*, 43-53. doi:<https://doi.org/10.51440/unsch.revistaeducacion.2023.22.464>

Velastegui Valencia, K. V., & Valencia Cepeda, M. C. (2024). ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN FUNCIONARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 396-402. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/\\_34\\_Arti%CC%81culo+cienti%CC%81fico,+Valeria\\_Vol\\_6\\_No4\\_EdicionEspecial\\_2024\\_Articulo.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/_34_Arti%CC%81culo+cienti%CC%81fico,+Valeria_Vol_6_No4_EdicionEspecial_2024_Articulo.pdf)

Verónica Cajas Bravo, Marco Antonio Paredes Perez, Lorenzo Pasquel Loarte, Alexander Frank Pasquel Cajas. (2020). Habilidades sociales en

Engagement y desempeño académico en estudiantes universitarios.  
*Comunicación: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*,  
77-88. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.405>

Yamunaque Córdova, Y. E. (2023). *Ética y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Zarumilla, Región Tumbes, Perú, 2023*. Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65035>

Zeimara de Almeida Santosa, Adriana Benevides Soaresb. (2018). Habilidades sociales, afrontamiento, resiliencia y resolución de problemas en estudiantes de psicología. *Liberabit*, 265-276. doi:<https://doi.org/10.24265/liberabit.2018.v24n2.07>

## **ANEXOS**



## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Dimensión	Indicador	Método de Medición	Escala
<p><b>Habilidades sociales.</b></p> <p>En esta investigación, las habilidades sociales se medirán a través de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, dividido en tres dimensiones: habilidades de comunicación, habilidades para la resolución de problemas y habilidades de trabajo en equipo. Cada dimensión contará con indicadores específicos que permitirán cuantificar el nivel de desarrollo de las habilidades sociales en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.</p>	Habilidades de comunicación	Comunicación oral	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Interpretación de ideas	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Integración de un léxico adecuado	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
	Habilidades para la resolución de problemas	Análisis de la información	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Generación de alternativas	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Elección de la mejor opción	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
	Habilidades de trabajo en equipo.	Socialización	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Adaptación dentro del equipo	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Argumentación	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
<p><b>Desempeño laboral.</b></p> <p>En este estudio, el desempeño laboral se medirá a través de un cuestionario con escala tipo Likert, que evalúa tres dimensiones: tiempo de trabajo, calidad de trabajo y cantidad de trabajo. Cada dimensión incluirá indicadores específicos que</p>	Tiempo de trabajo	Tareas normalmente completadas a tiempo	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Tareas realizadas dentro de un tiempo razonable	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)

permitan valorar de forma objetiva el nivel de desempeño de los trabajadores nombrados en su entorno laboral.		Logro de objetivos organizacionales relacionados con el tiempo	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
	Calidad de trabajo	Tareas realizadas atenta y correctamente	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Tareas completadas según las especificaciones y estándares	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Inspección de calidad realizada antes de la entrega de bienes o servicios	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
	Cantidad de trabajo	Cantidad de productos.	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Cifras de tramites de documentos.	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)
		Conductas laborales.	Encuesta a los trabajadores.	Likert (1-5)

## Anexo 3: Carta de autorización

### Anexo 1. Solicita autorización para ejecución de tesis

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

Tumbes, 13 diciembre 2024.

**Carta N° 001- 2024/ MPZ**

Señor: Raul Jose Chiroque Ruiz

**Sub Gerente de Recursos Humanos**

Ciudad.

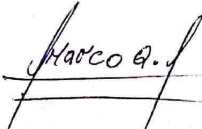
Asunto: Autorización y facilidades de información para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordial y hacerle de conocimiento que el suscrito alumno de la Escuela de Administración de la Escuela de Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el grado de Licenciado en Administración, presenta la Escuela de Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes, el proyecto de tesis; **"Habilidades Sociales y Desempeño Laboral en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial De Zarumilla, 2024"** y para lograr su cometido solicita la información del numero total de trabajadores nombrados y facilidades para aplicación de encuestas e información conexas, que será utilizada para fines estrictamente académicos

En tal sentido, señor subgerente. Solicito a usted, brindarme la debida autorización para que proporcione la información indicada y facilidades para la aplicación técnicas de recolección de datos (Encuestas e información pertinente) en su institución, información que será empleada de manera confidencial por el suscrito.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

  
**Quesquen Ruiz Marco Andre,**  
Tesista



## Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis.

	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA Ley N° 9667 del 25 -11 - 1942 Ruc: 20166679606 SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"		
<h1>AUTORIZACIÓN</h1>		
<b>EL QUE SUSCRIBE:</b>		
Abg. RAUL JOSE CHIROQUE RUIZ. SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA.		
<b>AUTORIZA:</b>		
La aplicación técnica de recolección de datos (encuestas e información pertinente); para la ejecución del Proyecto de Tesis denominado "Habilidades Sociales y Desempeño Laboral en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024", a cargo de Marco Andre QUESQUEN RUIZ, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 74884447, estudiante de la escuela de ADMINISTRACIÓN, de la Universidad Nacional de Tumbes.		
Zarumilla, 16 de diciembre del 2024.		
Atentamente;		
  ABOG. RAÚL JOSÉ CHIROQUE RUIZ SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS		
<i>"Zarumilla. Tierra de las Playas del Amor y del Eterno Verano"</i>		

## Anexo 5: Encuesta

### Habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024.

#### Cuestionario.

Buenos días/tardes, estimado participante en la encuesta. Este cuestionario tiene como objetivo obtener datos basados en su percepción sobre temas vinculados a las habilidades sociales y desempeño laboral: lea y estudie meticulosamente cada pregunta y marque con una (X) únicamente una opción.

Preguntas	Alternativas				
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo
<b>VARIABLE: HABILIDADES SOCIALES</b>					
<b>DIMENSIÓN: Comunicación oral.</b>					
1. Usted expresa sus ideas de manera clara y fluida durante sus actividades laborales.					
2. Comprende fácilmente las ideas transmitidas por los colegas o superiores.					
3. Utiliza un vocabulario preciso y adecuado al contexto laboral cuando se comunica.					
<b>DIMENSIÓN: Habilidades para resolución de problemas.</b>					
4. Analiza cuidadosamente la información disponible antes de tomar decisiones en el trabajo.					
5. Propone diversas soluciones o alternativas cuando enfrenta un problema laboral.					

6. Selecciona la opción más adecuada después de evaluar las posibles soluciones a un problema.					
<b>DIMENSIÓN: Habilidades de trabajo en equipo.</b>					
7. Interactúa de manera efectiva con sus compañeros de trabajo para fomentar un ambiente colaborativo.					
8. Se adapta fácilmente a las dinámicas establecidas dentro del equipo de trabajo.					
9. Expone sus ideas y argumentos de manera clara y respetuosa durante las discusiones en equipo.					
<b>VARIABLE: Desempeño laboral.</b>					
<b>DIMENSIÓN: Tiempo de trabajo.</b>					
10. Finaliza las tareas asignadas dentro de los plazos estipulados sin necesidad de extensiones.					
11. Ejecuta sus actividades laborales estableciendo el tiempo disponible para cada tarea.					
12. Contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales al gestionar eficazmente su tiempo de trabajo.					
<b>DIMENSIÓN: Calidad de trabajo.</b>					
13. Realiza sus tareas de manera correcta en todo momento.					
14. Cumple con las especificaciones y estándares de calidad establecidos para las tareas asignadas.					
15. Revisa la calidad de su trabajo antes de entregar una información para asegurar su cumplimiento.					
<b>DIMENSIÓN: Cantidad de trabajo.</b>					
16. Cumple con la cantidad de entregables establecidos en su jornada laboral.					
17. Gestiona eficientemente el volumen de trámites o documentos asignados dentro de su área de trabajo.					
18. Mantiene hábitos laborales que contribuyen al cumplimiento de las metas en términos de cantidad de trabajo.					

**Muchas gracias por su tiempo.**

## Anexo 6: Evidencias de aplicación de encuesta



## Anexo 7: Autorización del asesor

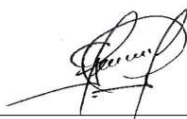
### CERTIFICACIÓN

**Mg. Galvani Guerrero García**, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado "**Habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2024**", presentado por el Est. Quesquen Ruiz Marco Andre, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 19 de Diciembre de 2024



---

**Mg. Galvani Guerrero García**  
**Código ORCID: 0000-0003-1038-1866**  
**Asesor del Proyecto de Tesis**

## Anexo 8: Variable 1 aplicación de Alfa de Cronbach

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	P8	p9	SUMATORIA
1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	3	3	5	3	5	3	5	3	3	33
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
12	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
13	3	3	4	3	4	3	4	3	3	30
14	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	5	5	4	5	4	5	4	5	5	42
18	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
21	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
24	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
25	5	5	4	5	4	5	4	5	5	42
26	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
	0.33	0.33	0.31	0.33	0.31	0.33	0.31	0.33	0.33	16.62
$\sum S_i^2$	2.90		K		9					
$S_T^2$	16.62		K-1		8					
$\alpha =$	0.928									

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

## Anexo 9: Variable 2 aplicación de Alfa de Cronbach

	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	SUMATORIA
1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	5	4	4	4	5	4	4	5	4	39
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
10	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39
11	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39
12	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	5	4	4	4	5	4	4	5	4	39
15	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
16	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
17	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39
18	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
21	5	4	4	4	5	4	4	5	4	39
22	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
23	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
27	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
28	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	3	3	3	4	3	3	4	3	30
	0.33	0.37	0.37	0.37	0.33	0.37	0.37	0.33	0.37	18.56
$\sum S_i^2$		3.23								
$S_T^2 =$		18.56								
$\alpha =$		0.929								

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

## Anexo 10: Validación de encuesta



### Habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados de la municipalidad provincial de Zarumilla, 2024.

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

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

Nombre y apellidos: Augusto Oswaldo Benavides Medina  
Grado: Doctor  
Especialidad: Gestión Empresarial  
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes  
DNI: 00227131  
Teléfono: 972609222  
E-mail: abenavidesm@untumbes.edu.pe

Tumbes, diciembre de 2024



**Habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados  
de la municipalidad provincial de Zarumilla, 2024.**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**



Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			X		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			X		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			X		

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

Nombre y apellidos: Luis Enrique Morales Benites  
 Grado: Maestro en Gestión Pública  
 Especialidad: Licenciado en administración  
 Lugar donde labora: Dirección Regional de Salud Tumbes  
 DNI: 00244172  
 Teléfono: 972881450  
 E-mail: lemb20052@hotmail.com

Tumbes, diciembre de 2024

  
 Mg. Luis E. Morales Benites  
 Código ORCID: 0000-0002-6087-6229




**Habilidades sociales y desempeño laboral en los trabajadores nombrados  
de la municipalidad provincial de Zarumilla, 2024.**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

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

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

Nombre y apellidos: Luis Francisco Mogollón Clavijo Grado: Maestro Especialidad: Gestión Pública. Lugar donde labora: Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal DNI: 44183402 Teléfono: 972505185 E-mail: luisf174@hotmail.com	Tumbes, diciembre de 2024   <b>Luis Francisco Mogollón Clavijo</b> Licenciado en Administración R.C. Nº 32440
---	---