

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**LAS HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO, AUCAYACU**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ELABORADO POR:
LUZ AMABELLA PRIMO CRISOSTOMO**

TINGO MARÍA – PERÚ

2024



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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 010-2024-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 01 días del mes de abril de 2024, siendo las 11:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.226/2022-D-FCEA, de fecha 11 de julio de 2022, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para la obtención del título de Licenciado en Administración denominado: **LAS HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO, AUCAYACU**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **LUZ AMABELLA PRIMO CRISOSTOMO**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 12:15 p.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 01 de abril de 2024


.....
DR. VICTOR CHACON LOPEZ
Presidente




.....
Lic. Adm. ANTONIO SANTOS SIMEON NUÑEZ
Miembro


.....
Dr. MIGUEL ANGULO CARDENAS
Miembro


.....
Dr. WALTER EDUARDO MUCHA HUAMAN
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS
Correo: repositorio@unas.edu.pe



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

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 174 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LAS HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO, AUCAYACU	LUZ AMABELLA PRIMO CRISOSTOMO	24 % Veinticuatro

Tingo María, 04 de junio de 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Tomas Menacho Mallqui
Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE

C.C. Archivo

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resolución N°.461-2023-R-UNAS - Resolución N°.295-2023-CU-R-UNAS)

1. DATOS GENERALES DEL PREGRADO

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional	: Administración
Título de tesis	: “Las habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu”.
Objetivo general	: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
Objetivos específicos	: a) Existe relación significativa entre liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu. b) Existe relación significativa entre trabajo de equipo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu. c) Existe relación significativa entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
Autor (a)	: Luz Amabella, Primo Crisostomo
Correo electrónico	: luz.primo@unas.edu.pe
Asesor de Tesis	: Dr. Walter Eduardo, Mucha Huamán
Área de Investigación	: Desarrollo económico
Programa de investigación	: Gestión integral de organizaciones (PICSDS)
Línea(s) de investigación(s)	: Desarrollo de Instituciones públicas y sociales.
Lugar de ejecución	: Distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu
Fecha de Inicio	: Inicio: Febrero 2022
Fecha de termino	: Término: Febrero 2024
Financiamiento	: Propio: (<input checked="" type="checkbox"/>) FIF (<input type="checkbox"/>) Eterno (<input type="checkbox"/>)
Presupuesto	: S/ 2,244.00

Tingo María



Luz Amabella, Primo Crisóstomo
Tesisista



Dr. Walter Eduardo, Mucha Huamán
Asesor

DEDICATORIA

A **DIOS** todopoderoso por bendecirme con la vida, salud y por ser mi principal guía en este proceso de mi formación profesional y cumplir uno de mis sueños más deseados, a través de su palabra, Proverbios 2: 6: "Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia".

A mis **PADRES** por su amor, confianza y su apoyo incondicional, quienes son mi soporte en todo tiempo, siendo el mayor ejemplo de amor reflejado en acciones para mí y mis hermanos.

A mis **HERMANAS** y **HERMANOS** por estar siempre presentes acompañándome en todo tiempo, a lo largo de esta etapa de mi vida universitaria, son mis mejores compañías que con su presencia hacen de mí una mejor persona.

A mis **DOCENTES**, por ser mis mentores de ruta con sus sabios conocimientos, en esta bella etapa de mi formación profesional.

A mi **ASESOR** Dr. Walter Eduardo Mucha Huamán, por su paciencia, sabiduría e orientación en este presente trabajo de investigación y por compartir sus sabios conocimientos.

AGRADECIMIENTO

- A **Dios** por cuidarme y guiarme siempre por el camino correcto, quien va delante de mí, intercediendo mi vida y la de mi familia, por su amor infinito, misericordia que me acompaña día a día a lograr mis metas y objetivos.
- A mis **Padres** por ser mis principales motores de mis sueños, que día a día me brindaron su amor y su apoyo incondicional para mi formación profesional y sobre todo hacer de mí, una mujer perseverante y luchadora.
- A la **Universidad Nacional Agraria de la Selva**, “mi alma mater” por enseñarme un nuevo estilo de vida, que, al acogerme en sus aulas, hizo realidad mis sueños de ser una profesional.
- A mi **Asesor** Dr. Walter Eduardo, Mucha Huamán, por su disposición de tiempo y asesoramiento en el correcto desarrollo de esta investigación, asimismo a todos mis docentes de la Escuela Profesional de Administración, por compartir sus conocimientos y valores de mi formación profesional y personal.
- A toda mi **Familia**, que siempre me apoyaron con sus oraciones, consejos en momentos difíciles de mi vida.
- Finalmente, mi agradecimiento a todos los **colaboradores** de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo , Aucayacu, por su participación activa en este trabajo de Investigación.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Antecedentes de la investigación.	1
1.1.1. <i>Antecedentes internacionales.</i>	1
1.1.2. <i>Antecedentes nacionales.</i>	2
1.1.3. <i>Antecedentes a nivel local.</i>	3
1.2. Bases teóricas.....	4
1.2.1. <i>Habilidades blandas.</i>	4
1.2.1.1. Habilidades blandas en el mercado laboral.	6
1.2.1.2. Dimensiones e indicadores de las habilidades blandas.....	7
1.2.2. <i>Desempeño laboral.</i>	8
1.2.2.1. Evaluación del desempeño laboral por la institución.	9
1.2.2.2. Dimensiones e indicadores del desempeño laboral.	10
1.3. Definición de términos básicos.....	12
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	13
3.1. Hipótesis general.	13
3.2. Hipótesis específicas.	13
3.3. Matriz de consistencia.	13
3.4. Operacionalización de variables.....	15
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	16
3.1. Tipo de investigación.	16
3.2. Diseño de la investigación.	17
3.3. Población.	17
3.4. Muestra.	18
3.5. Técnicas de recolección de datos.	18
3.6. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.	20
3.6.1. Estadística descriptiva	20
3.6.2. Estadística inferencial	20
3.7. Análisis del instrumento	21
3.7.1. Confiabilidad del instrumento de investigación	21

3.7.2.	Validez del instrumento.....	21
3.7.3.	Aplicación del Instrumento	22
3.7.4.	Procesamiento de datos para la elaboración del informe.	23
CAPITULO IV: RESULTADOS.....		24
4.1.	Características de la muestra.....	24
4.1.1.	Estudio de la muestra de investigación según su género.....	24
4.1.2.	Estudio de la muestra de investigación según la edad.	25
4.1.3.	Estudio de la muestra de investigación según su estado civil	25
4.1.4.	Estudio de la muestra de investigación según su Grado de Instrucción....	26
4.1.5.	Estudio de la muestra de investigación según su procedencia	27
4.2.	RESULTADO DE ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.	28
4.3.	ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE ASOCIADA (HABILIDADES BLANDAS).....	29
4.3.1.	Análisis de indicadores de la dimensión del Liderazgo	30
4.3.2.	Análisis de indicadores de la dimensión Trabajo en Equipo	31
4.3.3.	Análisis de indicadores de la dimensión Responsabilidad	32
4.4.	ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SUPERVISIÓN (DESEMPEÑO LABORAL).	333
4.4.1.	Análisis de indicadores de la dimensión Desempeño de Tarea.....	344
4.4.2.	Análisis de indicadores de la dimensión Desempeño Contextual	355
4.4.3.	Análisis de indicadores de la dimensión Comportamiento Contraproducente	366
5.1.	RESULTADOS DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	377
5.1.1.	Resultado de la prueba de la hipótesis general.	388
5.1.2.	Hipótesis general.....	388
5.1.3.	Resultados de la prueba de hipótesis específica	399
DISCUSIÓN		444
CONCLUSIONES		488
RECOMENDACIONES		49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		50
ANEXOS		56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Tabla 1: <i>Dimensiones e Indicadores de “Habilidades Blandas”</i>	8
Tabla 2: <i>Dimensiones de “Desempeño Laboral”</i>	11
Tabla 3: <i>Distribución de la población y muestra de los trabajadores en la MDJCC, Aucayacu</i>	18
Tabla 4: <i>Dimensiones e Ítems de “Habilidades Blandas”</i>	19
Tabla 5: <i>Dimensiones e Ítems de “Desempeño Laboral”</i>	20
Tabla 6: <i>Confiabilidad del instrumento</i>	21
Tabla 7: <i>Validación del instrumento por 3 juicios de expertos</i>	22
Tabla 8: <i>Grado de correlacion de coeficiente de RhoSpearman</i>	38
Tabla 9: <i>Correlación entre la variable habilidades blandas y desempeño laboral</i>	39
Tabla 10: <i>Correlación entre la dimension de liderazgo y desempeño laboral</i>	40
Tabla 11: <i>Correlación entre la dimensiòn trabajo en equipo y desempeño laboral</i>	41
Tabla 12: <i>Correlación entre dimensiòn entre responsabilidad y desempeño laboral</i>	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
Figura 1: <i>Matriz de Consistencia interna del plan de investigación.</i>	14
Figura 2: <i>Estructura de las dos variables de investigación</i>	15
Figura 3: <i>Diseño de investigación.</i>	17
Figura 4: <i>Análisis según el género de la muestra encuestada.</i>	24
Figura 5: <i>Análisis según la edad de la muestra encuestada.</i>	25
Figura 6: <i>Análisis según el estado civil de la muestra encuestada.</i>	26
Figura 7: <i>Análisis según el grado de instrucción de la muestra encuestada</i>	27
Figura 8: <i>Análisis según procedencia de la muestra encuestada</i>	28
Figura 9: <i>Promedio de análisis de las variables de estudio.</i>	29
Figura 10: <i>Promedio de la dimensión de la variable asociada Habilidades Blandas.</i> ...29	
Figura 11: <i>Promedio de indicadores de la dimensión Liderazgo</i>	30
Figura 12: <i>Promedio de indicadores de la dimensión Trabajo en Equipo</i>	31
Figura 13: <i>Promedio de indicadores de la dimensión responsabilidad.</i>	33
Figura 14: <i>Promedio de la dimensión de la variable supervisión Desempeño</i> <i>Laboral</i>	34
Figura 15: <i>Promedio de indicadores de la dimensión Desempeño de Tarea.</i>	34
Figura 16: <i>Promedio de indicadores de la dimensión Desempeño Contextual.</i>	35
Figura 17: <i>Promedio de indicadores de la dimensión Comportamiento</i> <i>Contraproducente</i>	37

RESUMEN

El objetivo fundamental de la investigación fue determinar la relación que existe entre ambas variables las habilidades blandas (Variable asociada) y el desempeño laboral (variable supervisión) de los trabajadores en la Municipalidad Distrital José Crespo Y Castillo, Aucayacu. La metodología en este estudio se empleó el tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, para la recolección de datos se ejecutó mediante una encuesta individual con un instrumento de 26 preguntas con 5 opciones de respuesta en base a la escala Likert, la muestra fue la misma que la población donde se contó con la participación de (N=n=178) servidores públicos que laboran en la dicha entidad, los datos adquiridos fueron procesados y analizados mediante estadística descriptiva e inferencial usando el programa IBM SPSS, (Rho Spearman) para la revisión de las hipótesis proyectadas.

Los resultados obtenidos en la hipótesis general estadísticamente muestran una correlación significativa ($P\text{-valor} = 0.000$), de la misma forma en todos los análisis planteados de la hipótesis. Indicando que existe una relación significativa entre ambas variables, con una correlación positiva moderada ($r_s=0,596$), asimismo se analizó las hipótesis específicas entre desempeño laboral con la dimensión liderazgo ($r_s=0,585$), Trabajo en equipo ($r_s=0,565$) y responsabilidad ($r_s=0,508$), lo cual se concluye que si existe una relación significativa.

Palabras clave: Habilidades blandas, desempeño laboral, Liderazgo, Trabajo en Equipo y Responsabilidad.

ABSTRACT

The fundamental objective of the research was to determine the relationship that existed between both variables, the soft skills (associated variable) and the job performance (supervising variable), for the employees of the Jose Crespo y Castillo district municipality [in] Aucayacu, [Peru]. The methodology used in this study was an applied research type at a descriptive, correlational level, with a non-experimental design, of a cross-sectional cut. For the data collection, it was done using an individual survey with a twenty six question instrument, with five response options on a Likert scale [for each question]. The sample was the same as the population, where the participation was of N=n=178 public servants who work at said entity. The data that was acquired was processed and analyzed through the descriptive and inferential statistic, using the IBM SPSS program (Spearman's Rho) to review the projected hypotheses.

The results that were obtained for the general hypothesis statistically showed a significant correlation ($p\text{-value} = 0.000$); in the same manner, for all of the analyses of the proposed hypotheses. This indicated that a significant relationship existed between both variables, with a moderately positive correlation ($Rho=0.596$). At the same time, the specific hypotheses were analyzed, between the job performance and the leadership ($r_s=0.585$), teamwork ($r_s=0.565$), and responsibility ($r_s=0.508$) dimensions, [from which] it was concluded that a significant relationship did exist.

Keywords: soft skills, job performance, leadership, teamwork, responsibility.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, debido a los constantes cambios y desarrollo tecnológico, la gran mayoría de las empresas se encuentran en la búsqueda y selección de personales con altas competencias, puesto que, un empleado que posee habilidades blandas genera valor agregado a la empresa, por ello, las empresas se esfuerzan en introducir y desarrollar esas habilidades en sus personales para obtener el máximo desempeño de cada individuo. Por lo tanto, las habilidades blandas juegan un papel importante en el mundo empresarial, donde los personales pueden resolver eficazmente los obstáculos que se encuentran durante la jornada laboral, estas personas se caracterizan por sus capacidades de interrelación, adaptación de cambios, capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buena comunicación a base de respeto y la empatía, factores que contribuye a la productividad y el rendimiento de la institución (Córdova et al., 2021).

Actualmente en la entidades, las habilidades blandas representa un papel crucial en el desempeño laboral, puesto que cada trabajador desempeñe sus funciones satisfactoriamente en cumplimiento de sus actividades, si mencionamos la eficacia y eficiencia de cualquier organización depende en gran medida del desempeño que ejerce cada trabajador, en la forma de realizan sus labores en relación con la expectativas y objetivos de la entidad, este desempeño puede ser influenciado por una variedad de factores, incluyendo la motivación, la capacitación, talleres, buen clima laboral entre otros.

Por ello es importante destacar que el desempeño no solo está vinculado con las habilidades técnicas, sino también con su actitud, compromiso con la organización, liderazgo, responsabilidad, y capacidad para trabajar en equipo entre otros aspectos, siendo estos factores esenciales para el éxito de la organización, ya que los personales son los que llevan a cabo las tareas y actividades necesarias para alcanzar los objetivos

empresariales, indicando que las funciones de un puesto de trabajo están estrechamente relacionados con las personas idóneo, es decir con habilidades adecuadas para desempeñarlas de manera eficiente, en caso de las entidades públicas la permanencia laboral juega un papel sustancial para el desempeño del participante en su puesto de trabajo. Según la Ley del Servicio Civil (30057), en el art.10 indica el proceso de capacitación continuo del personal que debe ejercer cada entidad, para enriquecer, el desempeño de los trabajadores y brindar mejores servicios al público.

En el mundo empresarial existen factores determinantes que identifican a las empresas que se destacan en mayor crecimiento, entre ellas está el contar con un equipo comprometido. Sin embargo, las organizaciones siempre enfrentan amenazas latentes, como bajo rendimiento, irresponsabilidad, desmotivación e ineficiencia laboral, etc., lo cual esto afecta la productividad y deterioro de la imagen institucional.

Por otro lado, si en una institución no mejora sus niveles de desempeño laboral existirá malestar dentro del ambiente laboral, la mala prestación de los servicios generará altos costos laborales al reemplazar y capacitar al nuevo personal, asimismo, las áreas operativas, con falta de vocación profesional no alcanzaran los objetivos institucionales, y los empleados serán incapaces de resolver los problemas que se presenten dentro de sus centros laborales por la falta de motivación y confianza, perjudicando la eficiencia de la institución, donde la comunidad sentirá un descontento en los servicios que brinda la entidad (Cordero et al., 2020).

La investigación se realiza porque pretende dar solución a una problemática bastante frecuente en las instituciones públicas del país, como lo es, el poco interés en el fortalecimiento de las habilidades blandas del personal, que sin duda mejoraría el desempeño laboral de la institución. Los hallazgos de este estudio, permitirán contextualizar la realidad que atraviesan los colaboradores de la municipalidad distrital

en relación al nivel de desarrollo de sus habilidades blandas y el nivel de influencia que tienen sobre el desempeño laboral en la realización de sus funciones. El análisis de esta relación no solo proporciona perspectivas valiosas para el desarrollo de políticas internas, sino que también puede servir como base para la implementación de programas de capacitación que fortalezcan estas habilidades entre los colaboradores.

A lo largo de este estudio, se examinarán detalladamente las distintas habilidades blandas presentes en los trabajadores de la Municipalidad Distrital y se evaluará su impacto en el desempeño laboral. Además, se buscarán áreas de mejora y se propondrán recomendaciones prácticas para optimizar la gestión de estas habilidades en aras de un rendimiento laboral más eficiente y una cultura organizacional sólida. Con ello, se pretende contribuir al crecimiento sostenible y al bienestar tanto individual como colectivo en la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo, Aucayacu.

En el presente estudio de indagación las variables consideradas para el respectivo análisis son las habilidades blandas (V.A) instituidas con sus dimensiones (liderazgo, trabajo en equipo y responsabilidad), Desempeño laboral (V.S) establecidas con sus dimensiones (desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes). El problema general de la presente investigación responde a la siguiente interrogación: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu?

Del mismo modo se ha establecido el objetivo principal:

- Determinar la relación que existe entre variables las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo, Aucayacu.

Como objetivos específicos se instituyo:

- Existe relación significativa entre liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- Existe relación significativa entre trabajo de equipo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- Existe relación significativa entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

Según los resultados obtenido de la encuesta realizada a todo el personal que laboran en la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo, Aucayacu, muestran una relación significativa en ambas variables Habilidades Blandas y Desempeño laboral revelando una correlación positiva moderada con un valor de ($Rho=0,596$) ; ($P\text{-valor} = 0.000$), estos resultados nos ayudaran analizar la situación del personal que cuenta la entidad, y en caso de algunas extenuaciones poder promover estrategias de mejoría para el excelente desarrollo de sus desempeños, convertir esas debilidades en fortalezas para seguir trabajando en unión, cumpliendo con nuestros compromiso y funciones laborales en bienestar de la población y entidad.

CAPÍTULO I:

MARCO TEÓRICO.

1.1. Antecedentes de la investigación.

1.1.1. *Antecedentes internacionales.*

Meza (2018), desarrolló su trabajo de indagación en México, denominado “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”, cuyo objetivo fue identificar el nivel de clima organizacional de la Universidad Linda Vista, Chiapas y examinar cómo este influye en el desempeño de sus participantes. Metodológicamente el estudio orienta a un tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, explicativo y transversal. La población estuvo compuesta por 135 empleados y el tamaño de muestra se contó con la participación de 100 empleados entre damas y caballeros, respecto al trabajo de campo de investigación se utilizaron métodos como encuestas y cuestionarios para obtener datos para luego ser analizados. En tal sentido, los resultados de este estudio muestran que existe una correlación positiva significativa entre las dos variables estudiadas. que son clima organizacional y el desempeño laboral con un coeficiente de relación ($r = .569$, $p = .000$), lo que significa que, si existe una relación significativa entre dos variables estudiadas en la Universidad Linda Vista,

donde podemos garantizar un mejor desempeño laboral, mientras haya un buen clima organizacional en el trabajo.

1.1.2. Antecedentes nacionales.

Chaca & Contreras (2022), desarrolló su investigación denominado “Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Escuela de Posgrado Huancayo que trabajan de forma remota. La metodología de este estudio se aplicó el método descriptivo correlacional con diseño no experimental transversal, basado con un enfoque cuantitativos de tipo aplicada, para recopilar los datos requeridos se empleó la técnica de encuestas y su instrumento (cuestionario) de escala Likert. Asimismo, se contó con la participación de (N=50) trabajadores y la muestra de (n=45) trabajadores que laboran en la entidad. Según los resultados obtenidos muestran que las habilidades blandas tienen un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores administrativo en la Escuela de Posgrado, debido a la correlación r de Pearson ($r=0,766$) y significancia $p=0,000$, es decir. cuyas habilidades blandas son cruciales para el desempeño de los trabajadores que ejercen en la entidad.

Fernández (2021), desarrolló su investigación titulada “Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz Ancash-2020”, cuyo objetivo fue decretar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral en el municipio de Independencia, Huaraz Ancash. Metodológicamente la investigación está orientada a un diseño no experimental, con corte transversal, de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional,

conformada un total de población (N=176) y la muestra de (n= 152) trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de la Independencia, a quienes se designó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario. Del mismo modo, la confiabilidad del cuestionario se midió mediante el alfa de Cronbach y su valor determinado fue igual a $r=0,930$, lo que significa que el instrumento es confidencial para la ejecución. Con base en los resultados obtenidos en el estudio se percibe que si existe una relación directa entre las dos variables (Habilidades blandas y desempeño laboral) con un valor aceptable según el coeficiente de correlación de Spearman es igual a $R= 0,756$, y el valor de nivel de significancia (P-value) es igual a $r = 0,000$. Afirmando que si existe una relación positiva en los estudios de investigación realizado a los trabajadores que trabajan en la dicha entidad.

1.1.3. Antecedentes a nivel local.

Huaytán (2021), desarrolló su tesis titulado “Gestión de talento humano y el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Castillo Grande – Huánuco”, cuyo objetivo primordial fue decretar la relación en ambas variables (Talento Humano y Desempeño Laboral) de los trabajadores en la MDCG. Metodológicamente, este estudio está orientado al tipo de investigación básica, cuyo método fue descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. En cuanto a la población y muestra se contó con la participación de 86 trabajadores de la MDCG, quienes fueron sometidos a una encuesta mediante el instrumento de cuestionario respectivamente. Según los resultados obtenidos del estudio, se percibe que existe una relación positiva entre las dos variables estudiadas (gestión de talento humano y desempeño laboral) en la MDCG, con una ($\text{sig.} = 0.00 < 0.05$) y el rango de relación aceptable que corresponde a la correlación de

Spearman coeficiente ($r_s=0,521$), lo cual esto indica que existe una correlación positiva moderada.

Pisco (2021), desarrolló una investigación titulado “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Gobierno Regional De Junín, 2021”, el objetivo principal de la presente tesis fue determinar la relación en ambas variables (clima organizacional y el desempeño) del personal que laboran en el Gobierno Regional de Junín. Metodológicamente, la presente investigación está orientado a un estudio de enfoque cuantitativa, correspondiente a un nivel de investigación descriptivo - correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. En cuanto a la población se contó con la participación de ($N=578$) empleados y una muestra de ($n=231$) empleados correspondientes al régimen laboral CAS, asimismo para la recolección de datos y análisis correspondiente se aplicó una encuesta mediante el instrumento de cuestionario. Según los resultados obtenidos indican que la gran mayoría de los funcionarios del Gobierno Regional consideran que el clima organizacional es regular (64,5%) y el desempeño laboral está en un nivel medio (88,3%). Asimismo, se utilizó el análisis de correlación Rho de Spearman para respaldar esta hipótesis, lo cual este resultado arrojó $r=0.490$, lo que indica que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas.

1.2. Bases teóricas.

1.2.1. *Habilidades blandas.*

Según Sotelo y Espíritu (2018), las habilidades blandas constituyen un conjunto de capacidades, competencias y conductas que admite a una persona desempeñarse de manera efectiva en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana, como en lo laboral o personal, estas destrezas cognitivas emergen del

comportamiento o características de personalidad en cada individuo, por lo tanto, es vital que estas habilidades se desarrollen desde la infancia y transforman al individuo en capital humano eficiente. Mientras que, Aguinaga y Sánchez (2020), explica que las habilidades blandas son un conjunto de destrezas subjetivas, actitudes o herramientas que ayudan a fomentar las relaciones positivas en lo laboral y personal como el liderazgo, comunicación fluida, flexibilidad y adaptación, trabajo en equipo, etc., las cuales son consideradas características esenciales en el trabajador e influyen de manera significativa en que se produzca el aprendizaje, a través de las experiencias y relaciones; definen nuestra actitud y el grado de interrelación con la sociedad, mediante la comunicación eficaz que permite estimular, delegar, analizar, juzgar o llegar a acuerdos, buscando de esta manera trabajar en equipo y mantener una capacidad de motivación.

Asimismo, Damián y Damián (2020), manifiestan que las habilidades blandas más significativas son la habilidad de comunicación, capacidad de trabajar en equipo, responsabilidad, resolución de problemas, compromiso, honestidad y capacidad de generar ideas que fortalezca el crecimiento institucional, llamadas también como habilidades del “saber”, permitirán que el individuo pueda desarrollar sus actividades y relacionarse con los demás. Mientras que, Córdova et al. (2021), concreta a las habilidades blandas como la capacidad de relacionarse con los demás de manera saludable a través de dar solución a los problemas, trabajo en equipo, gestión efectiva del tiempo, liderazgo, comunicación efectiva y gestión de cambio.

Actualmente en el ámbito laboral “el mundo necesita el trabajo de un líder, quien guíe y dirija a sus seguidores utilizando sus habilidades para que puedan alcanzar sus objetivos. En este sentido, los líderes edifican relaciones sociales, entre

compañeros, sembrando admiración en las personas y en la sociedad, mejorando así la efectividad de las interacciones y acciones entre todo el miembro del equipo, unidos logrando metas y objetivos” (salomón et al., 2021 citado por Albuquerque, 2021).

Finalmente, Rodríguez (2020) explica que las capacidades blandas son las competencias socioemocionales e interpersonales que se encuentran íntimamente relacionadas con la inteligencia emocional y constituye el cimiento para el logro profesional y éxito laboral de la persona.

1.2.1.1. Habilidades blandas en el mercado laboral.

Las habilidades blandas son uno de los criterios más evaluados por las empresas. Actualmente, existe una gran demanda dentro de un mercado laboral competitivo, por ello, es muy importante para un profesional diferenciarse y destacarse frente a los demás a través del desarrollo de sus capacidades, habilidades a la hora de buscar oportunidades laborales, estabilidad o crecimiento en la institución. El problema se refleja en que muchas empresas no le dan importancia a la evaluación y desarrollo de las habilidades blandas en el personal provocando bajos niveles de rendimiento y productividad, así como la pérdida de la imagen institucional.

El entorno profesional y laboral exige el adecuado desarrollo de las habilidades blandas, un profesional enfrentará una gran cantidad de inconvenientes continuamente presentes dentro de su entorno laboral, por lo que el desarrollo de estas capacidades permitirá resolver de manera correcta estos problemas, agregando valor y ventaja competitiva en las instituciones y fortaleciendo el capital humano.

1.2.1.2. Dimensiones e indicadores de las habilidades blandas.

Según Lema (2020), considera que las habilidades blandas poseen las siguientes dimensiones, (responsabilidad, trabajo en equipo, liderazgo).

- a) **Responsabilidad:** según Goleman (como se citó en Rodríguez, 2020), indica que la responsabilidad “es el empeño de cumplir con el compromiso y objetivos, a través de la perseverancia” (p.12).
- b) **Trabajo en equipo:** “Es la capacidad de una persona para realizar sus trabajos colaborativos con propósitos de alcanzar los objetivos institucionales, creando satisfacción laboral entre miembros o grupos de trabajos” Salomón et al. (como se citó en Palma, 2021).
- c) **Liderazgo:** Consiste en un conjunto de habilidades y capacidades de la persona, que genera las interacciones e efectividad entre todo el equipo, promoviendo un desarrollo constructivo dentro y fuera de la institución, generando un cambio positivo entre todos. (Albuquerque, 2021).

El liderazgo en si es un proceso altamente interactivo y colaborativo donde todos los miembros del equipo interactúan y desarrollan sus habilidades, estableciendo solución de problemas, visión y estrategias para lograr los objetivos y metas establecida en entidad, por ello un líder ayuda a cumplir y a demostrar sus habilidades de cada personal a cargo.

Asimismo, Chaca y Contreras (2022), menciona que el liderazgo “es un conjunto de habilidades y capacidades que posee una persona para influir en la forma en que trabajen las personas o un grupo en particular, haciendo que estos conjuntos de individuos desarrollen sus actividades con pasión aportando ideas innovadoras para alcanzar las metas y objetivos establecidos por la empresa”.

Tabla 1*Dimensiones e Indicadores de “Habilidades Blandas”*

Dimensiones	Indicadores	Concepto
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Cumple sus funciones - Asume sus acciones 	Es la capacidad que tenemos las personas para mostrar disciplina y preocupación en el cumplimiento de las actividades
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación entre compañeros - Respeta las opiniones 	Manifiesta el entusiasmo y compromiso de la persona para trabajar eficazmente con los demás, para lograr objetivos comunes.
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - lidera su equipo de trabajo. - Dirección de actividades - Motivación 	Esta dimensión se refiere a la capacidad de delegar y escuchar a los demás para lograr alcanzar los objetivos de la entidad.

Nota: Elaboración propia adaptado de (Lema, 2020).

1.2.2. Desempeño laboral.

Según Boada (2019), el desempeño laboral refiere a la eficacia del trabajador al momento de desempeñar sus funciones dentro de la organización, es decir, en qué grado el colaborador cumple con esas funciones de manera satisfactoria. El desempeño laboral se puede medir a través de la calidad del trabajo realizado, cooperación, responsabilidad, conocimiento, cooperación, etc. Por su lado Bautista (2020), concreta al desempeño laboral como las actitudes o comportamientos presentes en el trabajador para lograr las metas fijadas por la institución con el ánimo de obtener buenos resultados, para ello busca las estrategias necesarias que logran el cumplimiento de sus responsabilidades.

Mientras que Salazar (2020), describe el desempeño laboral de los colaboradores como las actitudes y acciones que toman los colaboradores para

lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales, y pueden ser medibles a través de sus capacidades y competitividades individuales, así como el nivel de valor agregado a la empresa.

Para Rodríguez & Lechuga (2019), plantea que el trabajador busca cumplir los objetivos fijados por su institución a través de habilidades, cualidades o competencias aplicadas en el entorno laboral para obtener resultados eficientes, donde el desempeño depende de gran medida de las expectativas laborales de los empleados. Por otro lado, Salgado & Cabal (2011), precisa que el desempeño laboral son todas las gestiones y destrezas identificadas en los trabajadores para sobresalir y diferenciarse de los demás, alcanzando los objetivos fijados; a través de las virtudes laborales como puntualidad, disciplina, resolución de problemas, obediencia, trabajo en equipo, negociación, etc.

1.2.2.1. Evaluación del desempeño laboral por la institución.

Actualmente, la valoración del desempeño laboral es un aspecto muy importante para las empresas, la cual mide el grado de desarrollo de actividades por el trabajador, las metas y los resultados alcanzados además de su potencial de desarrollo dentro de la empresa, es decir su aportación profesional que genera valor añadido a la institución. La evaluación de desempeño, es conocido también como la evaluación de eficiencia individual, realizada con el objetivo de realimentar al desempeño del colaborador, para mejorar las potencialidades de las personas, fortalecer sus capacidades y optimizar sus tareas realizadas, además que la organización también debe conocer cómo se desempeñan las funciones, de esta manera construir estrategias o mecanismos que fortalezcan el desempeño laboral a nivel institucional y mejorar el rendimiento de la empresa. Por lo tanto, la evaluación de desempeño proporciona beneficios a la institución al mejorar la

productividad de trabajador y la entidad, además de medir el alcance de los objetivos.

1.2.2.2. Dimensiones e indicadores del desempeño laboral.

Para definir las dimensiones de la variable en estudio, mencionamos a Bautista et al. (2020), quien precisa que el desempeño laboral genera valor a la empresa a través de sus tres dimensiones lo cual aportaran a generar mayor eficiencia a las empresas: Desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes.

Por otro lado, Salgado & Cabal (2011) explican que el desempeño laboral es multidimensional, y que actualmente existe un alto nivel de consenso en el campo del desempeño de un puesto laboral que incluye dimensiones clave (desempeño de tarea, desempeño contextual o cívico y comportamientos contraproducentes), agrupan a toda la variable.

a) Desempeño de tarea: Influye en el “cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades en una determinada labor, que contribuyan mayor desarrollo en la producción de un bien o servicio, en bienestar de la entidad y de la población”. (Tirado, 2018).

b) Desempeño contextual: Son aquellas acciones que contribuye a la mejora de la entidad, donde se realiza actividades adicionales más allá de los objetivos establecidos por la empresa.

Según (Espinoza, 2019). Son comportamientos espontáneos de los trabajadores, que va más allá del desempeño de su cargo; ya que muestran identidad y se sienten comprometidos, ayudan a otros con iniciativas de conciencia para alcanzar los objetivos de la institución.

c) Comportamientos contraproducentes: Son conductas deliberadas que se producen de forma voluntaria que perjudica la imagen de una empresa, incluyendo a los clientes, empleados o pacientes, en beneficio propio de la persona, estas conductas generan amenazas para la organización y de algunos miembros.

Tabla 2

Dimensiones de “Desempeño Laboral”

Dimensiones	Indicadores	Definición
Desempeño de Tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad y eficiencia laboral. - Capacidades y conocimientos - Organización y planificación de tareas 	Es el cumplimiento de las responsabilidades y tareas del trabajo según las capacidades y conocimientos del colaborador. Realizar las actividades de manera que se cumplan los objetivos de la empresa, este desempeño dependerá del cargo y jornada laboral del colaborador.
Desempeño Contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra cooperación con los demás - Adaptabilidad a cambios - Proactividad, persistencia, creatividad y dedicación - Compromiso e identificación con la institución 	Comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, estos son importantes para el logro de los resultados.
Comportamientos contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes negativas que deterioran la imagen institucional. - Incurrir en quejas de tardanzas o cumplimiento de tareas. - Comete errores de forma deliberada. 	Son acciones intencionales que ocurren espontáneamente y que buscan perjudicar a las organizaciones en beneficio del trabajador.

Nota: Elaboración propia adaptado de Bautista et al. (2020).

1.3. Definición de términos básicos.

- a) **Conducta Laboral:** La conducta en términos generales está relacionada al comportamiento de cada persona, que comprende actuaciones en su vida diaria y al momento de ejercer un trabajo en una institución. (Rocio,2018).
- b) **Colaboración en el ámbito laboral:** Consiste en la cooperación entre las personas que pertenecen a una organización con la finalidad de concretar metas o solucionar problemas (Organización Internacional del Trabajo, 2014).
- c) **Desarrollo profesional:** Se trata de un proceso y a la vez de un producto, mediante cambios para el perfeccionamiento de una carrera profesional y el constante aprendizaje que afinan sus conocimientos en la materia de su especialización Miranda et al. (2015).
- d) **Habilidades laborales:** Son competencias inherentes del trabajador que lo facultan para un buen desempeño de las responsabilidades que se le asignan. Está vinculado a los aspectos personales y sociales del trabajador (Ministerio de Trabajo, s.f.).
- e) **Rendimiento laboral:** Es el resultado del trabajo realizado por una persona, está vinculado a conceptos como competitividad y productividad Gabini y Salessi, (2016).
- f) **Desempeño cívico:** Corresponde a la ejecución de tareas de manera voluntaria, las cuales no tienen un reconocimiento económico (González et al., 2016).

CAPITULO II:

HIPÓTESIS Y VARIABLES.

3.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

3.2. Hipótesis específicas.

- a) Existe relación significativa entre liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- b) Existe relación significativa entre trabajo de equipo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- c) Existe relación significativa entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

3.3. Matriz de consistencia.

Figura 1

Matriz de Consistencia interna del plan de investigación.

Las habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Interrogante principal	Objetivo General	Hipótesis General	Asociada	
¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.	Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.	Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.	V1: Habilidades Blandas	Tipo de estudio aplicada, nivel correlacional Diseño Diseño descriptivo-correlacional, no experimental con corte transversal. Población: P=178 trabajadores Muestra: N=178 trabajadores. Técnica de recolección de datos: Encuesta-Cuestionario Técnica de análisis e interpretación: Estadística descriptiva y estadística inferencial. Técnicas de prueba de hipótesis: Rho de Spearman.
Sub preguntas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Supervisión	
a) ¿Cuál es la relación que existe entre liderazgo y el desempeño de laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu? b) ¿Cuál es la relación que existe entre trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu? c) ¿Cuál es la relación que existe entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu?	a) Determinar la relación que existe entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu. b) Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu. c) Determinar la relación que existe entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.	a) Existe relación significativa entre liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu. b) Existe relación significativa entre trabajo de equipo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu. c) Existe relación significativa entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.	V2: Desempeño laboral	

3.4. Operacionalización de variables.

Figura 2

Estructura de las dos variables de investigación.

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
V1 Habilidades Blandas (Asociada)	Las habilidades blandas son un conjunto de aptitudes, capacidades y comportamientos que posibilitan que una persona se desenvuelva de manera eficiente en diferentes ámbitos de la vida cotidiana. (Sotelo & Espíritu, 2018). Es la autopercepción, con respeto a sus habilidades blandas, de los trabajadores que laboran en la MDJCC, considerando dimensiones establecidos por (Lema, 2020).	Liderazgo	Lidera su equipo	Cuestionario Sobre "Habilidades Blandas y Desempeño Laboral" (Anexo 1)	1
			Dirección de actividades		2
			Motivación		3-4
		Trabajo en equipo	Cooperación entre compañeros		5-6
			Respeto opiniones		7-8
		Responsabilidad	Compromiso		9-10
			Cumple funciones		11
			Asume acciones		12
		V2 Desempeño Laboral (Supervisión)	El desempeño laboral se refiere a la eficacia laboral de los trabajadores al momento de desempeñar sus funciones dentro de la organización, es decir, en qué grado el colaborador cumple con esas funciones de manera satisfactoria (Boada, 2019). Asimismo consiste también en las autopercepción del servidor público con respecto a sus labores que ejerce en la municipalidad, conforme a las dimensiones establecidas por (Bautista et al. (2020).		Desempeño de Tarea
Capacidades y conocimientos	3				
Organización y planificación de tareas	4				
Desempeño Contextual	Muestra cooperación con los demás			5-6	
	Adaptabilidad a cambios			7	
	Proactividad, persistencia y dedicación			8-9	
	Compromiso e identificación			10	
Comportamientos contraproducentes	Actitudes negativas que deterioran la imagen institucional			11-12	
	Incurre quejas, tardanzas o incumplimiento de tareas			13	
	Comete errores de forma deliberada	14			

CAPITULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Tipo de investigación.

El reciente trabajo de indagación corresponde al tipo de investigación aplicada puesto que el desarrollo aportará con conocimientos confiables y búsqueda de la solución al problema, según Martínez y Benítez, (2016), mencionan que “La investigación aplicada se caracteriza por la búsqueda de metas y objetivos prácticos que respondan a demandas específicas y bien definidas, de cómo resolver problemas actuales que se vive en el mundo empresarial y trabajar en beneficio de la humanidad”. (p.69).

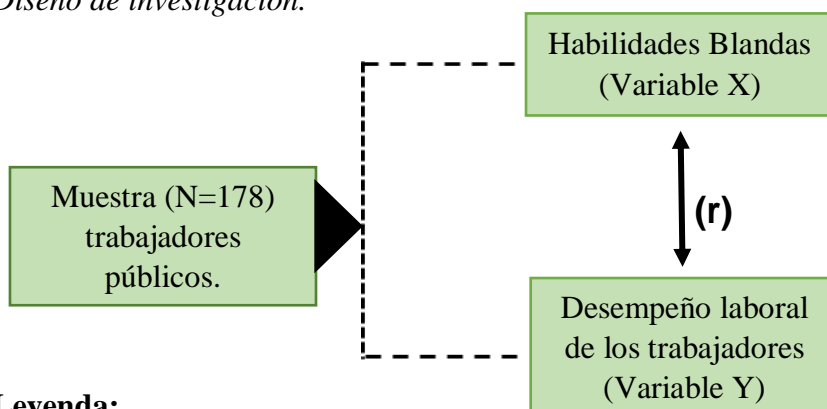
Esta investigación pertenece al nivel descriptivo correlacional ya que la investigación describirá las características más importantes de ambas variables en estudio, Habilidades blandas y Desempeño, laboral mediante la aplicación de la encuesta dirigida a los colaboradores públicos se dará a conocer el comportamiento de estas variables descritas a través de tablas de frecuencias y porcentaje estadístico. Asimismo, es correlacional, puesto que el procesamiento estadístico de los datos dará a conocer la correlación existente entre ambas variables, de manera que los hallazgos obtenidos permitirán la confrontación de las hipótesis planteadas en este estudio.

3.2. Diseño de la investigación.

En el presente estudio se aplicó el diseño no experimental, de corte transversal ya que se recopilarán información y se describirá las características de las dos variables, Habilidades Blandas y Desempeño Laboral, a través de la encuesta dirigida a los trabajadores públicos, en un tiempo determinado para posteriormente ser analizados y procesadas estadísticamente, no se manipulará las variables ni se intervendrá en los resultados.

Figura 3

Diseño de investigación.



Leyenda:

M: Representa la muestra obtenida.

Ox: Observación de la variable 1: Habilidades blandas (V.A).

Oy: Observación de la variable 2: Desempeño laboral (V.S).

r: Relación entre ambas variables.

3.3. Población.

La población del presente estudio estuvo conformada por (N=178) trabajadores que trabajan en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu, entre hombres y mujeres, quienes se encuentran directamente involucrados en las actividades de servicio que brindan a la población y la institución.

Tabla 3

Distribución de la población y muestra de los trabajadores en la MDJCC. Aucayacu.

CONDISIÓN	CANTIDAD	Porcentaje
Nombrado	40	22%
Contratado	138	78%
TOTAL	178	100%

Nota: oficina de RR. HH, de la MDJCC, Aucayacu – noviembre 2022.

3.4. Muestra.

Teniendo una población pequeña, la muestra considerar fue una muestra censal debido a que se tomó al total de la población ($N=n$), en este estudio de investigación se trabajará con todo su elemento en representativa contando con ($n=178$) trabajadores nombrados y contratados entre caballeros y damas, mayores de 18 años de edad, que trabajan en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

3.5. Técnicas de recolección de datos.

La técnica empleada para el reciente trabajo de investigación fue empelada una encuesta, teniendo en cuenta que el estudio es de enfoque cuantitativo, transversales, correlacional y descriptivas, por lo que su utilización permitirá el desarrollo adecuado de esta investigación.

En este estudio se utilizó como instrumento la aplicación de un cuestionario para la recopilación de datos, el cual estará compuesto por enunciados calificados y medidos en base a la Escala de Likert, los cuales permitirán medir de manera numérica y estadística las dos variables de estudio. (Anexo 1).

a) Cuestionario “Habilidades Blandas”

Está compuesto por 12 ítems, divididos en tres dimensiones: liderazgo, trabajo en equipo y responsabilidad. El cuestionario será aplicado a la muestra representativa del estudio, conformado por los trabajadores públicos que laboran en la MDJCC.

Tabla 4

Dimensiones e Ítems de “Habilidades Blandas”.

Variable	Dimensión	Ítems
Habilidades Blandas	Liderazgo	1 -4
	Trabajo en equipo	5-8
	Responsabilidad	9 - 12

El cuestionario de carácter ordinal, será medido numéricamente en base a la Escala de Likert:

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

b) Cuestionario “Desempeño Laboral”

Está compuesto por 14 ítems, divididos en tres dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y comportamiento contraproducentes.

El cuestionario será aplicado a la muestra representativa del estudio, conformado por los trabajadores públicos que la laboran en la MDJCC.

Tabla 5

Dimensiones e Ítems de “Desempeño Laboral”.

Variable	Dimensión	Ítems
Desempeño Laboral	Desempeño de tarea	1-4
	Desempeño contextual	5-10
	Comportamiento contraproducentes	11-14

El cuestionario de carácter ordinal, será medido numéricamente en base a la Escala de Likert:

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

3.6. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.

3.6.1. Estadística descriptiva

Se empleó la estadística descriptiva para el procesamiento de los datos, a través del programa Excel se describirá el comportamiento de las variables analizadas con tablas de frecuencia y porcentaje, esto permitirá sintetizar la información obtenida mediante las encuestas aplicadas a los trabajadores públicos.

3.6.2. Estadística inferencial

Se utilizó la estadística inferencial, para realizar el análisis correlacional de las variables a través del programa estadístico SPSS y mediante el estadístico coeficiente de correlación de Rho Spearman, se analizarán los hallazgos obtenidos que permitirán confrontar las hipótesis inicialmente planteadas.

3.7. Análisis del instrumento

3.7.1. Confiabilidad del instrumento de investigación

Los datos del instrumento fueron analizados mediante la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, por la que se procedió realizar una simulación con (n=30) trabajadores públicos que trabajan en la MDJCC, Aucayacu, los sujetos respondieron a un cuestionario tipo Likert con cinco opciones de respuesta. Cuyo resultados revela que la confiable es de 0,940, lo cual se encuentra dentro del límite de aceptación, indicando que el instrumento tiene buena consistencia interna, por ende, el cuestionario expresa una alta confiabilidad, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,940	30

Nota: Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

3.7.2. Validez del instrumento.

Fue explorado por tres juicios de expertos, profesionales con amplia experiencia en diversos campos requeridos y son designados como investigadores en este estudio, donde analizaron cada pregunta para evaluarla según sea necesario, de acuerdo a ello el puntaje promedio del instrumento obtenido fue 92.14, lo cual nos permite concluir que los indicadores propuestos son compatibles con las variables reportadas para aplicar la encuesta, como podemos observar en la siguiente tabla.

Tabla 7*Validación del instrumento por 3 juicios de expertos.*

Nº	CRITERIO	PUNTAJES		
		Expertos		
		1	2	3
1	Los ítems están redactados del forma clara y precisa en lenguaje	95	95	85
2	Los ítems ayuda evaluar conductas	100	95	90
3	Los ítems muestran consistencia con el marco teórico	95	90	90
4	Muestra coherencia en la textura de ítems indicadores y dimensiones	95	95	90
5	El número de ítems es suficiente para cada indicador	95	90	85
6	La distribución de los instrumento muestra una secuencia lógica	100	85	90
7	El instrumento del estudio es útil para la investigación	95	90	90
PROMEDIO PARCIAL		96.4	91.4	88.6
PROMEDIO TOTAL		92.14		

Nota: Matriz de validación del instrumento.**3.7.3. Aplicación del Instrumento**

El instrumento fue aplicado a la población como parte del estudio que estuvo conformada por los servidores públicos que laboran en la MDJCC, para la obtención de información y recolección de datos, anticipadamente antes de realizar las encuestas se presentó dos solicitudes indicando debidamente que todas las informaciones serán de uso exclusivo para un trabajo de investigación (tesis), asimismo de que trata los dichos interrogantes.

Las encuestas de entregó de acuerdo al horario de cada área en coordinación con el jefe de Recursos Humanos donde se contó con la presencia de todos los servidores públicos ya que antes de la actividad hubo un previo comunicado por el área encargado del personal, que estaban predispuestos a contestar el cuestionario.

Al final de la recopilación de datos de la encuesta, se agradeció a todos los servidores públicos por su participación y al jefe de Recursos Humanos por su cooperación y facilidad en la autorización y recolección de datos para la dicha investigación.

3.7.4. Procesamiento de datos para la elaboración del informe.

- a) **Tabulación:** para realizar la tabulación correspondiente de datos se utilizó el programa Microsoft Excel, donde el puntaje en el rango fue 1 a 5 de acuerdo a las encuestas realizadas a los servidores públicos siendo la base fundamental para el dicho procedimiento de información.
- b) **Prueba estadística:** Para analizar la prueba estadística se utilizó el programa SPSS V.27, donde se insertó los datos en el programa mediante agrupaciones por variables y dimensiones, según los resultados adquiridos de la encuesta, aplicando el estadístico Rho de Spearman para la revisión y contrastación de las hipótesis planteadas de la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Características de la muestra.

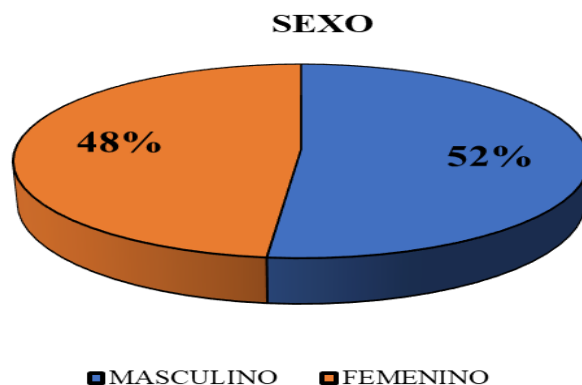
El presente trabajo de investigación se ejecutó en la Municipalidad Distrital José Crespo Castillo, Aucayacu. Lo cual se trabajó con toda la población de manera que se realiza una muestra censal que lo conforman (N=n=178), trabajadores nombrados y contratados entre hombre y mujeres, mayores de edad que laboran en la dicha entidad.

4.1.1. Estudio de la muestra de investigación según su género.

De acuerdo al análisis de género de la muestra censal encuestada reveló que el mayor porcentaje de los participantes es el sexo masculino (52%), y un (48%) corresponde al sexo femenino, por la disponibilidad de igualdad de oportunidades laborales, tal como se visualiza en la siguiente figura.

Figura 4

Análisis según el género de la muestra encuestada.



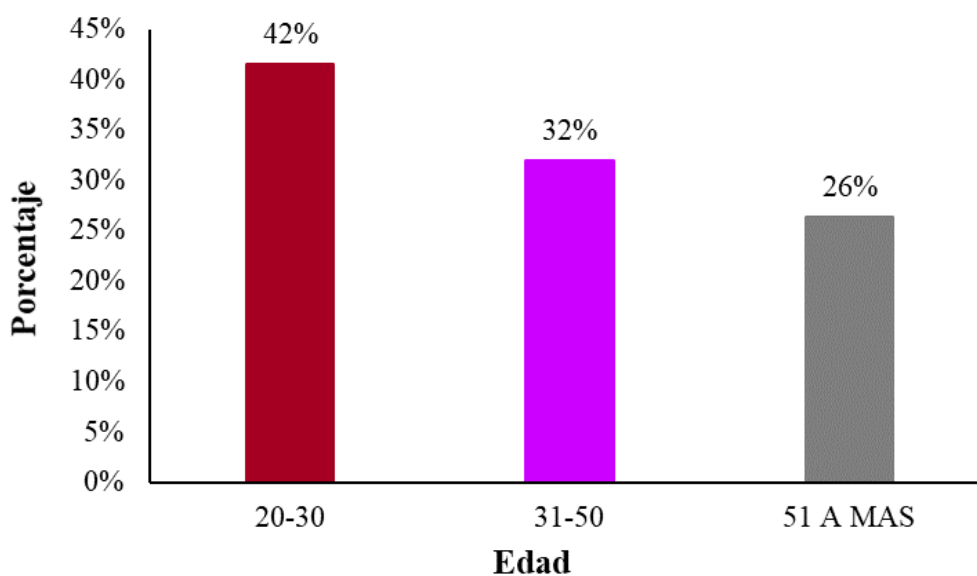
Nota: Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC, – noviembre 2022.

4.1.2. Estudio de la muestra de investigación según la edad.

Con relación al análisis a la edad de los encuestados varia significativamente, lo cual se observa que la mayor proporción forma personas jóvenes con la edad de 20 – 30 años de edad ocupando un porcentaje mayor de (42%), el (32%), personas adultas de 31 – 50 años, y el (26) personas mayores de edad de 51 años a más; lo cual esto indica que la entidad opera con mayor participación de jóvenes y un equilibrio de personas con amplia experiencia que ayudaría aportar una alta complejidad de ideas para conseguir mejores resultados.

Figura 5

Análisis según la edad de la muestra encuestada.



Nota: Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

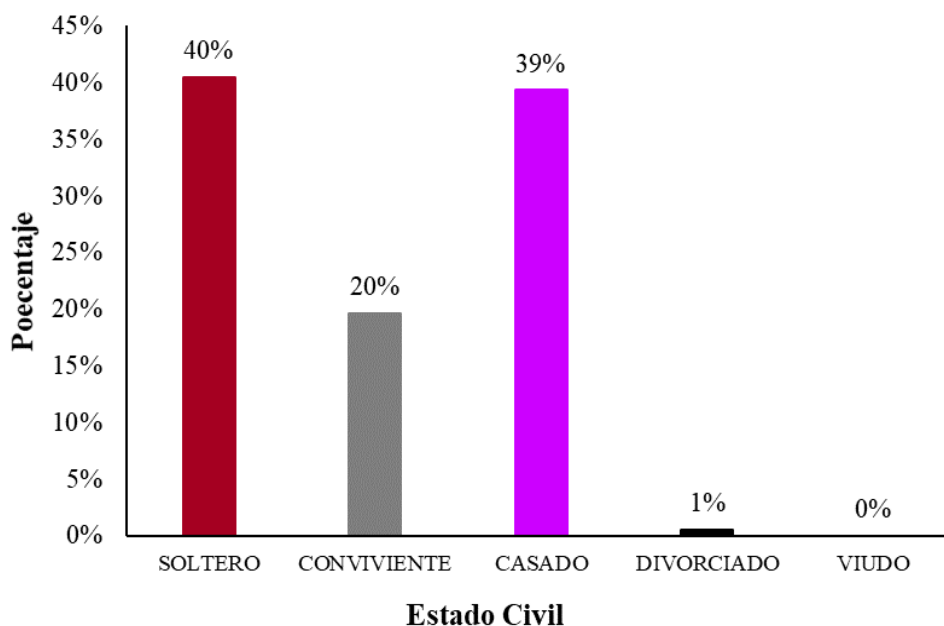
4.1.3. Estudio de la muestra de investigación según su estado civil

Según el análisis del estado civil de los participantes se observa que la mayor proporción de porcentaje corresponde a las personas solteros(as) (40%) el (39%) son casados y el (20%) son convivientes; lo cual esto indica que la gran

mayoría son personas jóvenes y se reflejaría que estarían más centrados en su desarrollo personal y laboral como profesionales en bienestar del cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad.

Figura 6

Análisis según el estado civil de la muestra encuestada.



Nota: Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

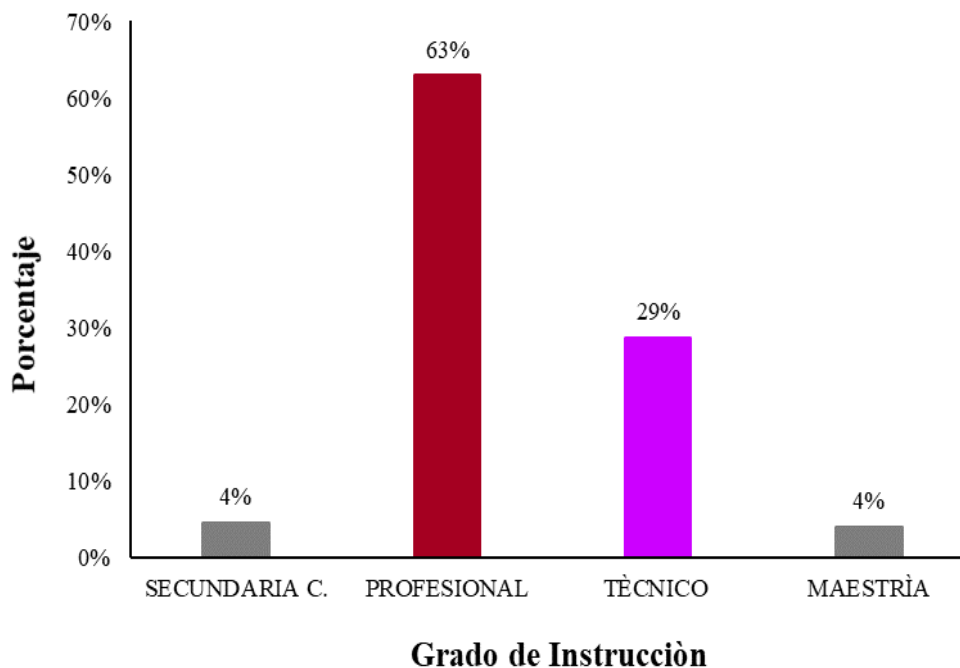
4.1.4. Estudio de la muestra de investigación según su Grado de Instrucción

Según el análisis del grado de instrucción de los participantes nos indica que es su mayoría está conformado por profesionales con un mayor porcentaje de (63%), ya que es un requisito indispensable para ejercer el cargo de jefatura según el área designado de acuerdo al MOF, el (29%) técnicos que realizan funciones como asistente o personal de apoyo, y por último tenemos en menor proporción de (4%) maestría con mayor requerimiento para ejercer el cargo de gerencia y secundaria completa, personal que realiza funciones leves; lo cual estos resultados se concluye

que la entidad trabaja con profesionales aptos y competitivos que sean capaces de afrontar las adversidades que se presente en el trabajo.

Figura 7

Análisis según el grado de instrucción de la muestra encuestada.



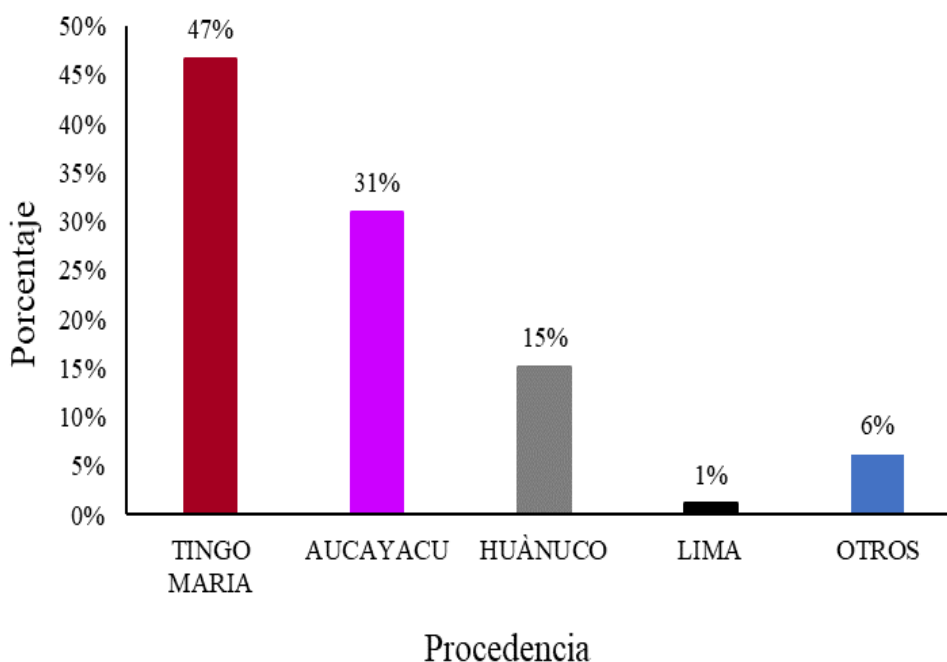
Nota: Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

4.1.5. Estudio de la muestra de investigación según su procedencia

En cuanto al análisis de procedencia de los participantes, se observa que en su mayoría de los servidores públicos radican en la Provincia de Leoncio Prado (Tingo María) ocupando el mayor porcentaje de (47%), y (31%) del Distrito Aucayacu, esto se debe a que nuestros jóvenes profesionales si cumplen con el perfil requerido para ocupar un puesto laboral en la entidad y el valor moderado con un porcentaje de (15%) forma la región Huánuco; lo cual se concluye que la entidad brinda oportunidades laborales en preferencia a nuestros jóvenes de la zona ,siendo ellos los principales beneficiarios y forjadores de un futuro.

Figura 8

Análisis según procedencia de la muestra encuestada.



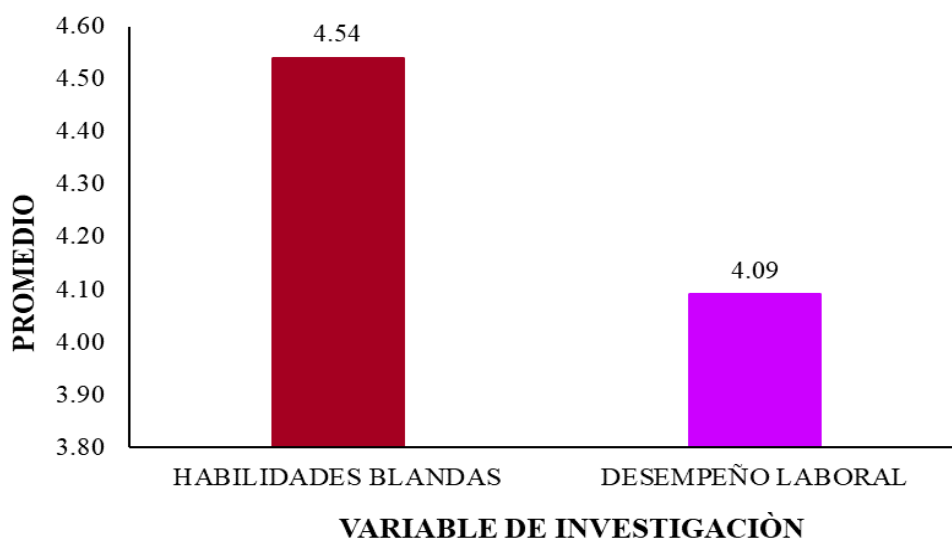
Nota: Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

4.2. RESULTADO DE ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta realizada a todos los servidores público podemos estudiar las ambas variables de la investigación, donde se observa que la variable asociada habilidades blandas obtuvo un mayor porcentaje de ($X = 4,54$) lo cual se considera que la dicha variable es la conducta más resaltante que muestran los trabajadores públicos que laboran en la dicha entidad, de la misma forma considerando que la variable de supervisión Desempeño Laboral influye con un porcentaje favorable de ($X=4,09$), en la actividad que ejercer los trabajadores de la MDJCC Aucayacu.

Figura 9

Promedio de análisis de las variables de estudio.



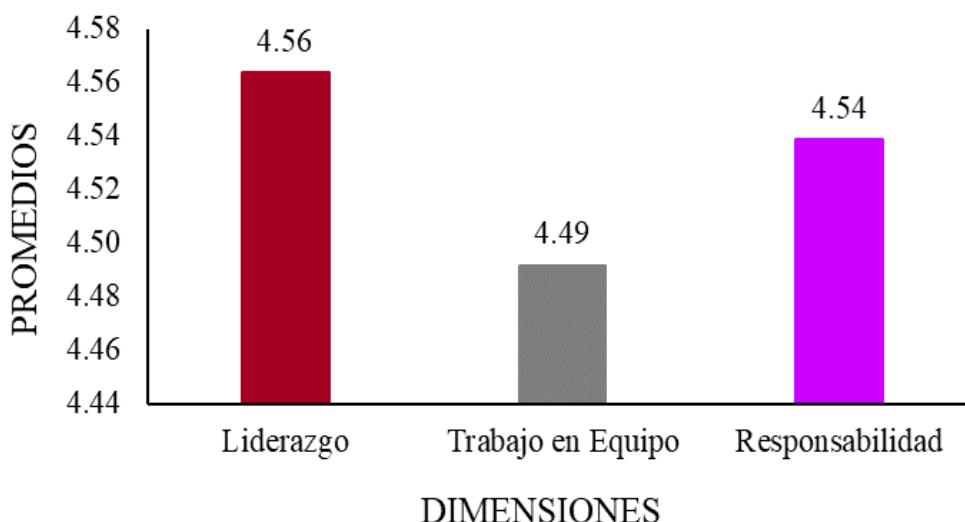
Nota. Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

4.3. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE ASOCIADA (HABILIDADES BLANDAS).

Según los resultados adquiridos de la encuesta realizada, se observa las dimensiones evaluadas por los trabajadores de la entidad, que nos permite deducir que la dimensión de liderazgo muestra un mayor promedio ($X=4,56$), quiere decir que los trabajadores demuestran liderazgo dentro de su equipo para el mejor desarrollo eficiente de las actividades en cumplimiento de los objetivos en bienestar de la entidad, la segunda dimensión responsabilidad ($X=4,54$) y ultima dimensión trabajo en equipo muestra ($X=4,49$), cual esto indica que muestran compromiso y dedicación en el desempeño de sus actividades con el objetivo concreto de mantener al equipo organizado, interactuando y alcanzando los objetivos establecidos.

Figura 10

Promedio de la dimensión de la variable asociada Habilidades Blandas.



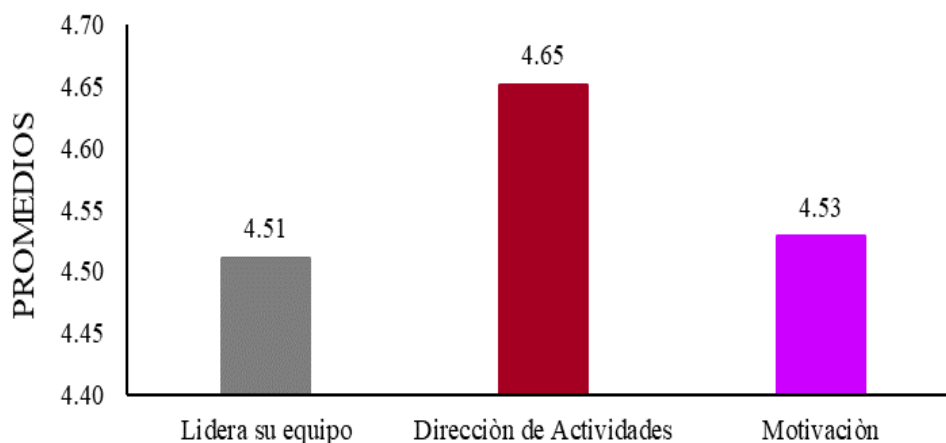
Nota. Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

4.3.1. Análisis de indicadores de la dimensión del Liderazgo

Para el análisis de esta dimensión se considera 3 indicadores, para su evaluación correspondiente, donde se puede visualizar al indicador dirección de actividades con mayor promedio ($X=4.65$), esto indica que los trabajadores dirigen actividades grupales aportando soluciones y estrategias para el mejor progreso de la entidad, el indicador motivación presenta un promedio ($X= 4,53$), y por ultimo ($X= 4,51$) lidera su equipo, ambos indicadores reflejan en algunos servidores públicos siendo esto fundamental para toda organización de contar con personal activo que motiva con frecuencia a sus compañeros para el desarrollo eficiente de las actividades. Como se puede visualizar en la siguiente figura.

Figura 11

Promedio de indicadores de la dimensión Liderazgo



INDICADORES DE LIDERAZGO

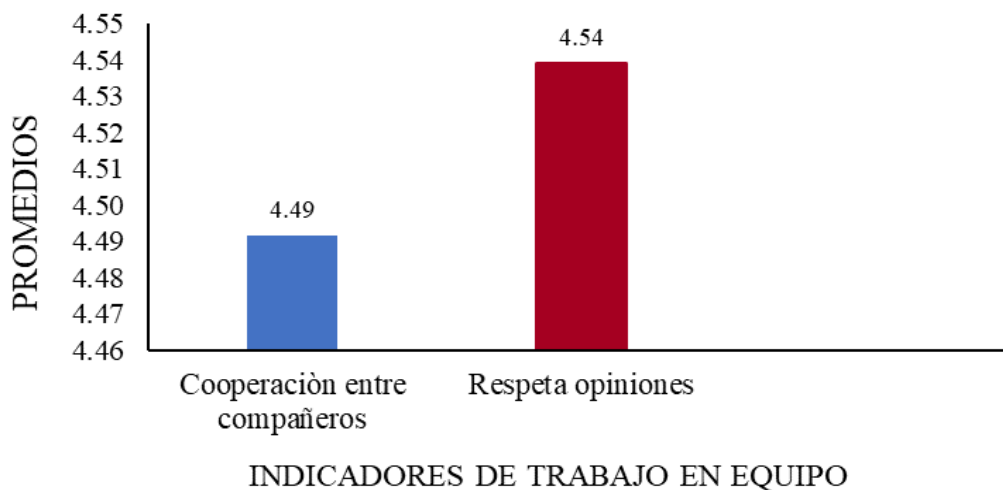
Nota. Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

4.3.2. Análisis de indicadores de la dimensión Trabajo en Equipo

Según el estudio de la dimensión de trabajo en Equipo, el indicador mejor valorado fue respeta opiniones con un mayor promedio de ($X=4,54$), lo cual esto indica que los trabajadores mayormente trabajan en equipo teniendo en cuenta las opiniones y perspectivas de sus compañeros, el segundo indicador coopera entre compañeros muestra un promedio de ($X=4,49$) esto quiere decir que pocos colaboradores trabajan de manera efectiva y respetuosa con diferentes personas, ya que en una empresa o entidad se cuenta con personal de diferentes lugares, carácter, creencias, costumbres entre otros. Tal como se percibe en la siguiente figura.

Figura 12

Promedio de indicadores de la dimensión Trabajo en Equipo



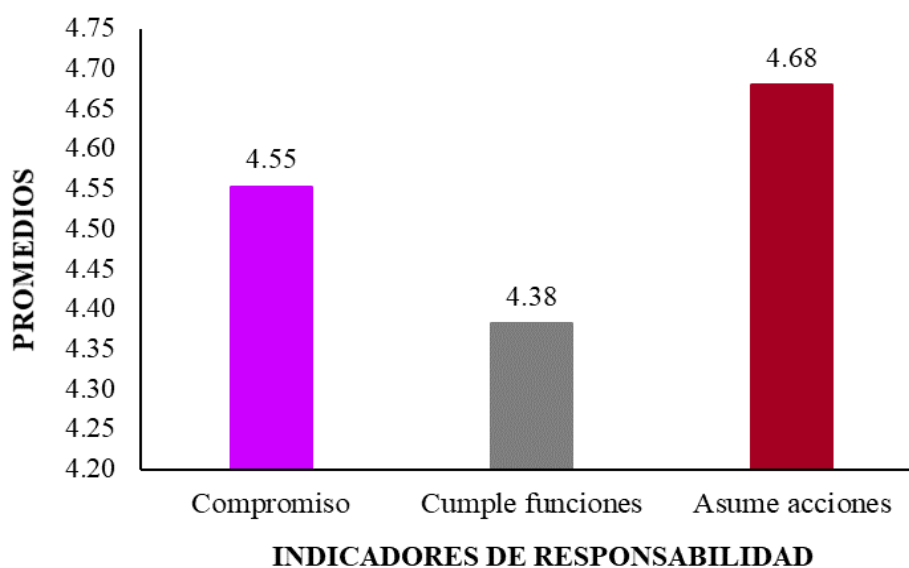
Nota. Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

4.3.3. Análisis de indicadores de la dimensión Responsabilidad

Se analizó tres indicadores para la dimensión responsabilidad, donde se observa al indicador mejor valorado asume acciones con un promedio de ($X=4,68$), ya que la entidad trabaja con personas responsable que asume y se responsabiliza de sus acciones, lo cual esto ayuda a mejorar las relaciones sociales con los demás, fortalece la personalidad y mejora todo aspecto de tu vida, ya sea en el trabajo, en casa con la familia o en tu entorno personal, el segundo indicador compromiso muestra ($X=4,55$), lo cual esto indica que cuentan con algunos personales comprometido e identificado en el desempeño de sus actividades para lograr el cumplimiento de las metas institucionales, y por ultimo tenemos al indicador cumple funciones con un promedio menos valorado ($X=4,38$), quiere decir que aún existen personales que no cumplen con sus deberes de manera satisfactoria , lo cual esto genera un malestar en la población e incomodidades entre compañeros. Tal como se visualiza en la siguiente figura.

Figura 13

Promedio de indicadores de la dimensión responsabilidad



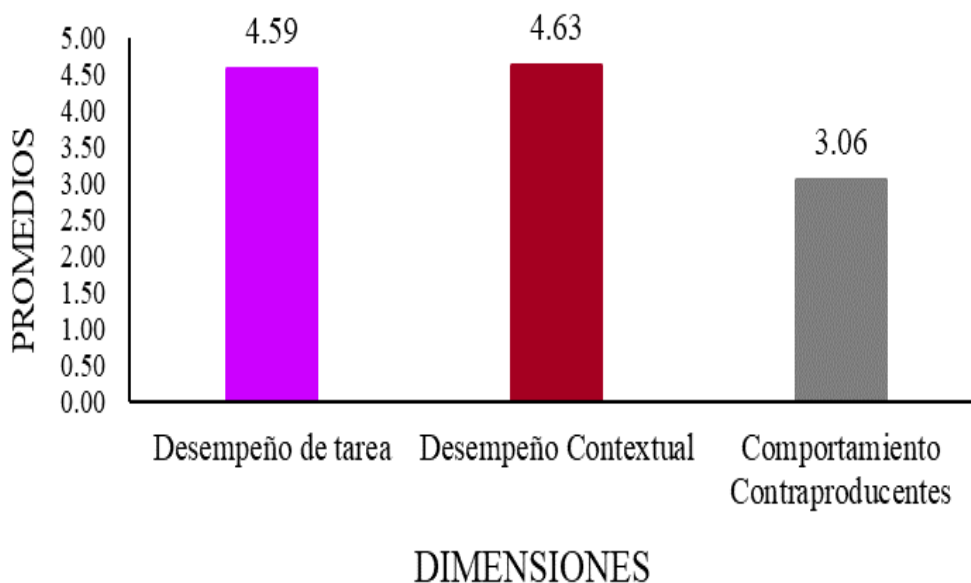
Nota. Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

4.4. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SUPERVISIÓN (DESEMPEÑO LABORAL).

En base a los datos adquiridos de la encuesta se observa las dimensiones de evaluación de la variable supervisión, que permite deducir que la dimensión desempeño contextual presenta un promedio relativamente alto ($X=4,63$) al igual que el desempeño de tareas ($X=4,59$), quiere decir la entidad viene trabajando con personas competitivas, persistentes, comprometidos que ayuda a contribuir en el bienestar de la población, por otra parte, la dimensión comportamiento contraproducentes ($X=3,06$) con un promedio menos valorado, indica que existen trabajadores con actitudes negativas que perjudica la imagen de la entidad y genera malestar en la población y entre miembros de trabajo.

Figura 14

Promedio de la dimensión de la variable supervisión Desempeño Laboral



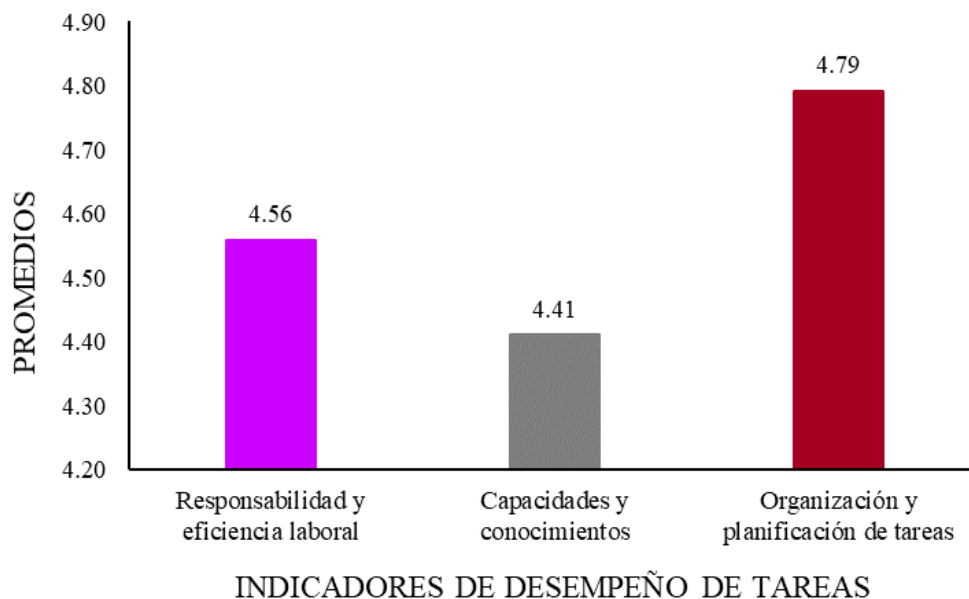
Nota. Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

4.4.1. Análisis de indicadores de la dimensión Desempeño de Tarea

En esta dimensión se indagó 3 indicadores, de los cuales el que tuvo una valoración mayor de promedio ($X=4,79$) organización y planificación de tareas y responsabilidad y eficiencia laboral ($X=4,56$) estos resultados reflejan que trabajan con personal con experiencia en área encomendado, que desempeñan sus actividades eficazmente dentro del plazo establecido, por otro lado, se observa con un promedio considerado de ($X=4,41$) capacidades y conocimientos, debido a contratar personal de confianza no aptos para el reto de la competitividad en el sector público. Como se aprecia en la siguiente figura.

Figura 15

Promedio de indicadores de la dimensión desempeño de tareas



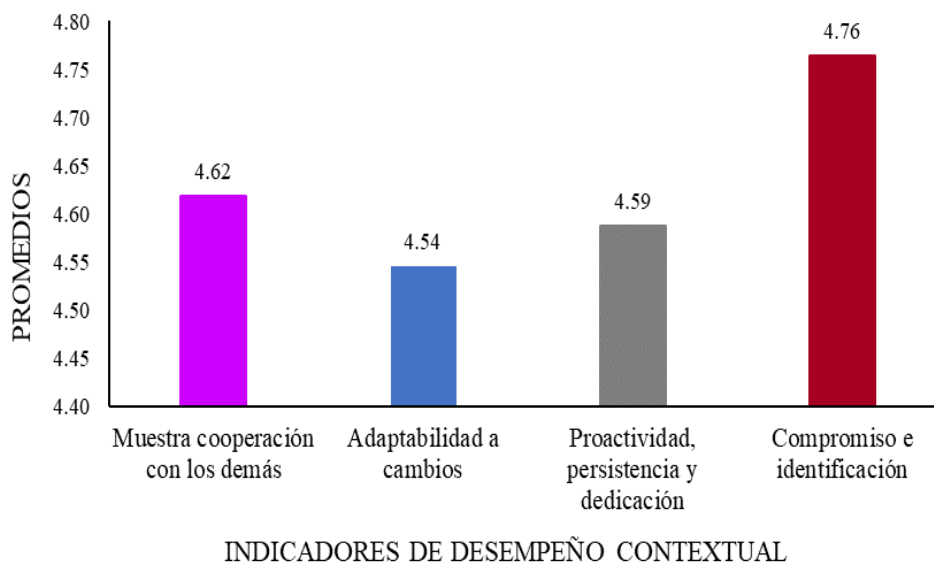
Nota. Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

4.4.2. Análisis de indicadores de la dimensión Desempeño Contextual

Ejecutado el análisis de los indicadores de esta dimensión se observa con mayor valoración al indicador compromiso e identificación con un promedio de ($X=4,76$), seguido con un valor aceptable de ($X=4,62$) muestra cooperación con los demás, esto revela que los servidores públicos afrontan incondicionalmente los desafíos que la gestión exige al capital humano, así como la máxima expresión de la familiaridad entre jefes y asistentes, del mismo modo contamos con respuesta menos significativa el proactividad, persistencia y dedicación de ($X=4,59$) y adaptabilidad a cambio con un valor de ($X= 4,54$) esto exterioriza que pocos trabajadores aceptan los nuevos cambios laborales con una actitud positiva, como se puede visualizar en la siguiente figura.

Figura 16

Promedio de indicadores de la dimensión Desempeño Contextual



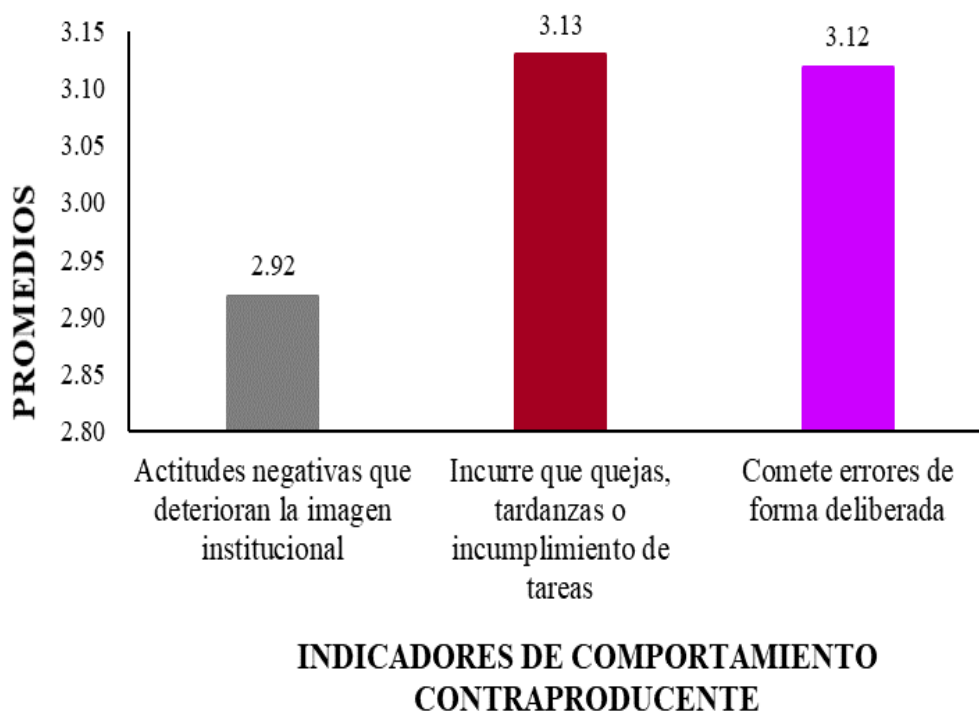
Nota. Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

4.4.3. Análisis de indicadores de la dimensión Comportamiento Contraproducente

Para el análisis de esta dimensión se consideró tres enunciados, donde el indicador incurre quejas, tardanzas o incumplimiento de tareas presenta mayor valorización en promedio de ($X= 3,13$), asimismo el siguiente indicador comete errores de forma deliberada muestra un valor mínimo de diferencia ($X= 3,12$), lo cual esto se concluye que algunos servidores públicos vienen laborando con conducta inadecuado, provocando un ambiente desagradable, lo cual esto debilita tu formación profesional con también afecta a la entidad, por ende es importante realizar capacitaciones, charlas u otras actividades que ayude a pulir algunos defectos que genera molestias tanto a la población como también entre compañeros, del mismo modo también se observa un promedio de ($X=2,92$) colaboradores que demuestra actitudes negativas que deterioran la imagen institucional, aunque es un porcentaje bajo, este grupo podría ser un punto de referencia para identificar prácticas positivas y fomentar una cultura de aprendizaje y mejora continua. Como se puede apreciar en la siguiente figura.

Figura 17

Promedio de indicadores de la dimensión Comportamiento Contraproducente



Nota. Encuesta a los servidores públicos de la MDJCC – noviembre 2022.

5.1. RESULTADOS DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para contrastación de las hipótesis, se utilizó la estadística de correlación no paramétrica del área Rho de Spearman para decretar el grado de correlación entre las dos variables de estudio, para las pruebas se implantó un nivel de significancia alfa igual al 5% ($\alpha = 0.05$), para la contratación de la prueba se formula dos hipótesis opuestas.

- (H0) La hipótesis nula, es una afirmación de que no hay diferencia o efecto en la población.
- (H1) Hipótesis alternativa, es una afirmación de que si hay una diferencia o efecto.

5.1.1. Resultado de la prueba de la hipótesis general.

Esta prueba nos muestra el grado de correlación que existe entre ambas variables de acuerdo a la medición establecida (-1 hasta +1); donde el (-1) indica que existe una correlación negativa, (+1) indica que existe una correlación positiva.

Tabla 8

Grado de correlación del coeficiente de Rho Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
+0,01 a 0,19	correlación positiva muy baja
+0,2 a 0,39	correlación positiva baja
+0,4 a 0,69	correlación positiva moderada
+0,7 a 0,89	correlación positiva alta
+0,9 a 0,99	correlación positiva muy alta
+1	correlación positiva grande y perfecta

Nota. Elaboración propia adaptado de (Gonzales, 2016).

5.1.2. Hipótesis general

a) Planteamiento de la hipótesis general

HO: No existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

H1: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

Tabla 9

Correlación entre la variable habilidades blandas y desempeño laboral

			HABILIDADES BLANDAS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	HABILIDADES BLANDAS	Coeficiente de correlación	1.000	,596**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	178	178
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,596**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	178	178

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

Nota. Datos generados por el SPSS V27.

b) Análisis de la correlación

Coefficiente de correlación de Rho Spearman: Los resultados de la prueba estadísticas muestran que existe una relación significativa, con un grado de correlación positiva moderada ($r_s = 0,596$).

Significancia bilateral (P –Valor): Como se puede observar la significancia bilateral es de 0.000 siendo menos al alfa instituido de <0.05 ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Decisión: Con base en los resultados obtenidos muestra que, si existe una relación significativa en las dos variables habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu, es decir a mayores habilidades blandas, mejor será el desempeño laboral, permitiéndonos encontrar los mejores resultados y soluciones.

5.1.3. Resultados de la prueba de hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis específicas 1

- **H0:** No existe relación significativa entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
- **H1:** Existe relación significativa entre liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

b) Análisis de la correlación

Tabla 10

Correlación entre la dimensión de liderazgo y desempeño laboral.

			LIDERAZGO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1.000	,585**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	178	178
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,585**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	178	178

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

Nota. Datos generados por el SPSS V27.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman: Los resultados de la prueba estadísticas muestran que existe una relación significativa, con un grado de correlación positiva moderada ($r_s = 0,585$).

Significancia bilateral (P –Valor): Como se puede observar la significancia bilateral es de 0.000 siendo menos al alfa instituido de <0.05 ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Decisión: Con base en los hallazgos obtenidos se concluye que, si existe una relación significativa entre liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores

en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu, es decir contar con líderes en la entidad se obtendrá un mejor desempeño del personal en el desarrollo de sus actividades, ya que un líder reconoce y valora las habilidades de sus compañeros y los alienta a alcanzar metas y objetivos.

a) planteamiento de hipótesis específicas 2.

HO: No existe relación significativa entre trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

H1: Existe relación significativa entre trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

b) Análisis de la correlación

Tabla 11

Correlación entre la dimensión trabajo en equipo y desempeño laboral.

			TRABAJO EN EQUIPO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	1.000	,565**
		Sig. (bilateral)		0.000
	DESEMPEÑO LABORAL	N	178	178
		Coefficiente de correlación	,565**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	178	178

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

Nota. Datos generados por el SPSS V27.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman: Los resultados de la prueba estadísticas muestran que existe una relación significativa, con un grado de correlación positiva moderada ($r_s = 0,565$).

Significancia bilateral (P –Valor): Como se puede observar la significancia bilateral es de 0.000 siendo menos al alfa instituido de <0.05 ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Decisión: Los resultados obtenidos se concluye que, si existe una relación significativa entre trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu, la sinergia de trabajar en equipo enriquece las habilidades individuales de los miembros y su combinación efectiva es esencial para un óptimo desarrollo del desempeño.

a) planteamiento de hipótesis específicas 3.

HO: No existe relación significativa entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

H1: Existe relación significativa entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

b) Análisis de la correlación

Tabla 12

Correlación entre la dimensión entre responsabilidad y desempeño laboral

		RESPONSABILIDAD	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RESPONSABILIDAD	Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,508**
		N	0.000
	DESEMPEÑO LABORAL	Coficiente de correlación	178
		Sig. (bilateral)	,508**
		N	178

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

Nota. Datos generados por el SPSS V27.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman Los resultados de la prueba estadísticas muestran que existe una relación significativa, con un grado de correlación positiva moderada ($r_s = 0,508$).

Significancia bilateral (P -Valor): Como se puede observar la significancia bilateral es de 0.000 siendo menos al alfa instituido de <0.05 ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Decisión: En base a los resultados adquiridos se concluye que, si existe una relación significativa entre responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu, es decir, contar con personal responsable es fundamental para conseguir un excelente desempeño laboral y fomentar un clima saludable entre compañeros, que contribuye a poder cumplir con los objetivos fundados de la entidad de manera efectiva.

DISCUSIÓN

Las habilidades blandas incluyen una serie de habilidades sociales que ayudan a las personas a desenvolverse favorablemente en el entorno laboral favorablemente, ya que hoy en día contar con capital humano apto con capacidades para competir en el mundo empresarial resulta muy atractivo para las empresas, también mejora la productividad y el rendimiento profesional.

El **objetivo general** del presente trabajo de indagación es: Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo, Aucayacu.

Los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada a los servidores públicos que laboran en la dicha entidad, revela estadísticamente que el grado de la correlación en ambas variables se relaciona significativamente con un valor positiva moderada ($r_s=0,596$), según el análisis coeficiente de correlación de Rho Spearman, del mismo el valor (P-Valor), indica una sig. (bilateral) de ($0.000 < 0,05$), en este sentido se rechaza la hipótesis (H_0) y se acepta la hipótesis (H_1), que concluye que si existe una relación significativa en ambas variables. Cuando una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar, la significancia estadística sugiere que la relación observada no es probablemente debida al azar, con una muestra de ($n=178$), es lo adecuadamente grandioso para respaldar la validez estadística de la correlación observada.

Este resultado conforma con el estudio de Meza (2028), ya que el objetivo fue determinar el nivel de clima organizacional en Universidad Linda Vista, Chiapas y verificar cómo este interviene en el desempeño laboral de los trabajadores lo cual estuvo conformado por ($N=135$) empleados y la muestra de ($n=100$) trabajadores entre hombres y mujeres, el presente investigación se concluyó

demostrando que si existe una correlación positiva significativa en las dos variables con un coeficiente de relación ($r = .569$, $p = .000$), que indica que, si existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en la Universidad Linda Vista, donde podemos garantizar que cuanto mejor sea el clima organizacional en el trabajo, los trabajadores optaran por un mejor desempeño laboral, cumpliendo satisfactoriamente sus funciones dentro de la entidad, mostrando sus hallazgos sugieren que mejorar el clima organizacional puede tener un efecto positivo en el rendimiento de los empleados, lo cual con nuestros resultados obtenidos no hay diferencia alguna ya que se halló que las habilidades y desempeño laboral de los trabajadores en la MDJCC existe un relación significativamente con un valor positiva moderada ($r_s=0,596$), según el análisis coeficiente de correlación de Rho Spearman, que influye positivamente para un buen desarrollo de sus actividades para el dicho cumplimiento de los objetivos empresariales.

Coincidiendo con lo expresado anteriormente, las investigaciones realizadas por Chaca & Contreras (2022), y Fernández (2021) ofrecen valiosas perspectivas sobre la relación entre variables organizacionales, habilidades blandas y el desempeño laboral en distintos contextos.

Chaca & Contreras (2022), realizaron un trabajo de investigación en la Escuela de Posgrado Huancayo en 2021, con el intención de analizar la relación entre las dos variables, las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos que realizan sus labores de manera remota, lo cual la muestra se consistió en ($n=45$) colaboradores de un total de ($N=50$) de la población, obteniendo resultados que revelaron una correlación significativa y positiva ($r=0,766$, $p=0,000$) entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, indicando

que un aumento en las habilidades blandas se asocia positivamente con una mejora en el rendimiento laboral en el entorno de trabajo remoto. Por otra parte, Fernández (2021), condujo su investigación en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz Ancash, en 2020, con el objetivo de explorar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores, obteniendo resultado de una correlación positiva significativa ($R=0,756$, $p=0,000$) entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, respaldando la idea de ambos autores nos complace afirmar que la presencia de habilidades blandas se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores municipales.

Respecto al **primer objetivo específico**: Determinar la relación que existe entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu, indica que existe una relación significativa con el valor de ($r_s = 0,585$) indica una relación positiva moderada entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores, mostrando el valor el (p-valor) - (0,000) según los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Spearman, aceptando la hipótesis alterna.

Coincidiendo con el estudio de Huaytán (2021), quien se centra en la relación que muestra la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la MDCG, que contó con la participación de 86 colaboradores. Los resultados indicaron una conexión positiva significativa en ambas variables ($\text{sig.} = 0.00 < 0.05$), respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman ($r_s=0,521$). Este hallazgo explica que una gestión efectiva del talento humano está enlazada positivamente con un mejor desempeño laboral en la municipalidad.

Respecto al **segundo objetivo específico**: Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad

distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu. Los resultados estadísticamente revelan una correlación positiva moderada ($r_s = 0,565$) entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los servidores públicos, con una relación significativa, mostrando el valor p-valor de 0,000. Este hallazgo indica realizar trabajos en equipos mejora positivamente el desempeño laboral en la municipalidad.

La investigación de Pisco (2021), se enfoca en la relación de las dos variables clima organizacional y el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Junín, respecto a la población estuvo conformada por ($n=578$) trabajadores y la muestra por ($N=231$) trabajadores CAS. Los resultados revelaron que la mayoría percibe un clima organizacional regular (64.5%) y un desempeño laboral medio (88.3%), mostrando la correlación de Spearman de un valor de ($r_s=0.490$) lo cual indica una relación significativa en ambas variables. Esta conclusión sugiere que mejorar el clima organizacional ayuda a mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores en el Gobierno Regional de Junín.

Finalmente, respecto al **tercer objetivo específico**: Determinar la relación que existe entre responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

El estudio de Chaca & Contreras (2022), resalta la jerarquía de las habilidades blandas, como la responsabilidad, en situaciones de trabajo remoto. En un entorno donde la supervisión directa puede ser limitada, la responsabilidad individual de los trabajadores se vuelve crucial para mantener la eficiencia y el cumplimiento de objetivos. Además, el estudio sugiere que el desarrollo de habilidades blandas está directamente relacionado con un mejor desempeño en entornos cambiantes y flexibles, como el trabajo remoto.

CONCLUSIONES

- 1) Se determinó que la relación entre habilidades blandas y desempeño laboral muestra estadísticamente que el grado de la correlación en ambas variables se relacionan positivamente moderada ($r_s=0,596$), como lo demuestra el análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.
- 2) Los hallazgos obtenidos muestran una relación significativa y positiva entre el (liderazgo) y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo, Aucayacu, donde el coeficiente de correlación de Spearman indica ($r_s =0,585$) lo que revela una correlación positiva moderada, este hallazgo implica que un liderazgo efectivo está relacionado con un mejor desempeño laboral, destacando la jerarquía de las habilidades de liderazgo en el entorno laboral.
- 3) La investigación revela una relación significativa y positiva entre la dimensión el (trabajo en equipo) y el desempeño laboral de los trabajadores en la MDJCC, mostrando el resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman ($r_s=0,565$), revelando una asociación positiva moderada, esto sugiere que el desarrollo y fortalecimiento del trabajo en equipo pueden influir positivamente en el desempeño laboral, subrayando la importancia de la colaboración y la comunicación efectiva en el trabajo.
- 4) Se halló que la dimensión responsabilidad se relaciona significativa y positiva con el desempeño laboral, mostrando estadísticamente que el grado de correlación es positivamente moderada ($r_s=0,508$), esto implica que los empleados que demuestran responsabilidad en sus roles tienden a tener un mejor desempeño laboral, cumpliendo satisfactoriamente con sus responsabilidades puede contribuir positivamente a la eficacia general del equipo.
- 5) En conjunto, las habilidades blandas, como el liderazgo, trabajo en equipo y responsabilidad, están fuertemente asociadas con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital José Crespo y Castillo, Aucayacu.

RECOMENDACIONES

- 1) Implementar programas de mentoría que faciliten el intercambio de conocimientos y experiencias entre empleados más experimentados y aquellos que están en etapas tempranas de sus carreras profesionales, promoviendo el aprendizaje continuo y el desarrollo de talento interno, para el bienestar y cumplimiento de la entidad.
- 2) Facilitar espacios y herramientas para la comunicación efectiva dentro de la organización, promoviendo la transparencia y la apertura en la interacción con todos los compañeros de trabajo, sin acepciones, mejorando así la colaboración y la resolución de problemas, estableciendo objetivos claros y medibles para cada equipo y miembro del personal, asegurando que exista una comprensión clara de las expectativas y responsabilidades de cada individuo, lo que puede mejorar el rendimiento y la productividad.
- 3) Incentivar la participación activa en actividades de desarrollo profesional fuera del entorno laboral, como conferencias, seminarios y talleres relevantes para las áreas de interés de los empleados, lo que puede enriquecer su experiencia y conocimientos.
- 4) Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, donde se valore y celebre la pluralidad de perspectivas, habilidades y experiencias entre compañeros, mejorando así la creatividad y la innovación en la entidad.
- 5) Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y el agrado de los trabajadores para identificar áreas de mejora y tomar medidas proactivas para abordar cualquier problema o preocupación que pueda surgir, lo que puede mejorar el compromiso y la retención del talento en la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguinaga, S., & Sánchez, S. (2020). Énfasis en la formación de habilidades blandas en mejora de los aprendizajes. *Revista de investigación de la Facultad de Humanidad*, 8(2), 78-87. doi:<https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.470>
- Albuquerque, C. (2021). *Competencias directivas y habilidades blandas en los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de Cocharcas, Cercado de Lima - 2021*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62975/Alburquerque%20_CDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Revista Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 1-29. doi:<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Córdova, F., Castañeda, J., Gómez, R., Mosqueira, G., & Dionicio, D. (2021). Habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, 2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 1-18. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1184
- Cordero, A., Córdova, N., Moreir, M., & Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del conocimiento*, 5(5), 41-63. doi:[10.23857/pc.v5i5.1399](https://doi.org/10.23857/pc.v5i5.1399)

- Castillo, L. (2019). *Habilidades blandas y desempeño laboral en la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46170/Castillo_LLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Claudio, L.(2019). *Las Habilidades Blandas y su influencia en la Gestión Administrativa del Consorcio Rico Fort Huánuco 2017*. . [Tesis de pregrado. Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1718/CLAUDIO%20LI NO%2c%20Digna%20Adina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chaca, O.,& Contreras, E. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021*. [Tesis de maestría. Universidad Continental]. Repositorio institucional Continetal.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_M RHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf
- Damián, E., & Damián, N. (2020). Habilidades blandas y teatro. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 8(1), 22-27.
doi:<http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v8i1.344>
- Espinoza, M.(2019). *El marketing interno y el desempeño contextual del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5220>
- Fernandez, C. (2021). *Habilidades Blandas y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huarazancash-2020*. [Tesis de pregrado. Universidad

- Nacional Santiago Antúnez de Mayolo] Repositorio institucional UNASAM.
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4544/T033_47450805_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>
- González, S., González, S., Linares, P., Rentero, C., & Villegas, C. (2016). Desempeño cívico, compromiso organizacional y satisfacción vital en el voluntariado. *REIDOCREA*, 5(2), 63-70.
<https://digibug.ugr.es/handle/10481/42128?locale-attribute=fr>
- Huaytán, T. (2021). *Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral del Personal de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande – Huánuco*. [Tesis pregrado. Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional UNAS.
https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/2001/TS_HTL_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lema, Y. (2020). *Aplicación de un Taller de Habilidades Blandas a los Docentes para mejorar Convivencia Escolar en la Unidad Educativa Jaime Roldos Aguilera*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51619/Lema_YA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, R., & Benítez, O. (2016). *Metodología de la investigación social I*. México: CENGAGE Learning.
- Meza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, En Chiapas*. [Tesis de maestría. Universidad de

- Montemorelos].Repositorio institucional UM.
<https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901>
- Ministerio de Trabajo. (s.f.). *Habilidades para la empleabilidad*. Buenos Aires: Ministerio de Trabajo.
- Miranda, A., Hernández, M., & Hernández, E. (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 9(1), 104-121.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378343680009>
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *La cooperación en el lugar de trabajo. La base del éxito empresarial*. Lima: Organización Internacional del Trabajo.
- Palma , P. (2021). *Habilidades blandas y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 1267 - Lurigancho, 2020*. [Tesis de maestría. Universidad Cèsar Vallejo].Repositorio institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55354/Palma_PGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pisco, T. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín, 2021*. [Tesis de pregrado. Universidad de Huànuco].
 Repositorio institucional UDH.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3095/PISCO%20TOVAR%2c%20MICHAEL%20CRISTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, S. (2020). *Importancia de la evaluación del desempeño laboral*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Altiplano.]
- Ramos, D. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurant Sol de Mayo SCRL Huànuco 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad de Huànuco].
 Repositorio institucional UDH.

<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2252;jsessionid=1B65645C04F98BE9AAD8276FEA9DB79A>

Reyes, C. (2022). *Estrategia de gestión pública sobre habilidades blandas para mejorar la eficiencia en servidores públicos Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2021*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79834/Reyes_RCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN(87)*, 79-101. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Rodríguez, S. (2020). Las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente universitario. *Revista INNOVA Research Journal*, 5(2), 186–199. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>

Rocio, T. (2018). *Evaluación del desempeño y conducta laboral en enfermeras del hospital Cayetano Heredia 2017*. [Tesis de maestría . Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14620/Tarazona_RM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, D. (2020). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Molino el Triunfo S.R.L. en la ciudad Chiclayo*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2568/1/TL_SalazarSa%cc%81nchezDiego.pdf

Salgado, J., & Cabal, Á. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de*

psicología del trabajo y de las organizaciones, 75-91.

doi:<http://dx.doi.org/10.5093/tr2011v27n2a1>

Sotelo, R., & Espíritu, J. (2018). La formación humanista y habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Revista Científica de Ciencias Sociales*, 2(1), 1-11.

doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2018.2.1.531>

Tirado, R. (2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de construcción civil de la provincia de Cajabamba*. [Tesis de maestría. Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14087/Tirado%20Rios%20Edith%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



ANEXOS

Anexo 1: Instrumento para recolección de datos.



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS HABILIDADES BLANDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO, AUCAYACU.

Encuesta anónima

Estimado colaborador(a): Tenga usted un bonito día, le agradeceré su ayuda en rellenar el presente cuestionario que tiene por finalidad determinar la percepción de las Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu, los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para un trabajo de investigación.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y marque con una “X” la opción de respuesta que mejor refleje su opinión sobre cada afirmación, considerando la siguiente escala:

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

Dimensiones/Ítems		1	2	3	4	5
V. ASOCIADA: HABILIDADES BLANDAS						
Nº	Dimensión 1: Liderazgo					
1	Muestra liderazgo dentro de su equipo de trabajo para el desarrollo eficiente de las actividades y el cumplimiento de las metas.					
2	Le agrada dirigir actividades de grupo buscando nuevas ideas o soluciones dentro de la institución .					
3	Motiva con frecuencia a los integrantes de tu grupo para alcanzar los objetivos trazados.					
4	Considera que existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.					

Dimensión 2: Trabajo en equipo						
5	Brindas orientaciones y apoyo a tus compañeros de trabajo para que alcancen las metas establecidas.					
6	Interactúa con sus compañeros propiciando un clima armonioso					
7	Considera que las opiniones y puntos de vista de sus compañeros son importantes y de gran aporte.					
8	Muestra interés en escuchar las opiniones, ideas de sus compañeros de trabajo.					
Dimensión 3: Responsabilidad						
9	Muestra compromiso y dedicación en el desempeño de sus tareas para cumplir con los objetivos institucionales.					
10	Siente motivación y muestra una actitud positiva para el cumplimiento de las metas institucionales.					
11	Organiza y planifica su tiempo para cumplir con sus actividades de manera satisfactoria sin retraso en la entrega.					
12	Se responsabiliza de sus decisiones y de sus acciones.					
V. SUPERVISIÓN : DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
Nº	Dimensión 1: Desempeño de Tarea					
1	Cumple con responsabilidad las actividades especificadas en la descripción de su cargo.					
2	Desempeña sus actividades de manera eficiente y dentro del plazo establecido.					
3	Demuestra sus capacidades y conocimientos en las diversas actividades que realiza.					
4	Organiza y planifica su tiempo para cumplir con sus actividades de manera satisfactoria sin retraso en la entrega					
Dimensión 2: Desempeño Contextual						
5	Considera que brinda apoyo a otras áreas (aunque no lo hayan pedido) en ciertas actividades que lo requieran .					
6	Realiza esfuerzos adicionales para apoyar a los nuevos empleados.					
7	Asume los nuevos cambios laborales con una actitud positiva .					
8	Es persistente y dedicado en sus funciones hasta que alcanza la meta fijada.					
9	Aporta con sugerencias/estrategias para mejorar la productividad del trabajo.					
10	Usted se siente comprometido e identificado con la institución pública y sus metas trazadas.					
Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes						
11	Realiza pausas de trabajo no necesarias o bastante extensas dentro del horario de trabajo.					
12	Realiza conversaciones telefónicas personales que toman mucho tiempo dentro del horario laboral.					
13	Se queja de cosas insignificantes provocando un ambiente laboral poco armonioso.					

14	Comete errores constante durante el desarrollo de sus actividades y no es capaz de aceptarlos provocando conflictos entre sus compañeros .					
----	--	--	--	--	--	--

DATOS DEMOGRÁFICOS

Sexo:	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Edad:	<input type="checkbox"/> 20-30 <input type="checkbox"/> 31-50 <input type="checkbox"/> 51 a más
Estado civil	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado		
Grado Instrucción	<input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Maestría		
Procedencia			

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	:Cuestionario sobre las habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
AUTOR	: Elaboración propia adaptado de Zanabria y Sedano (2019)
OBJETIVO	: Recoger información sobre las habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo.
UNIDADES DE ANALISIS	: Personas naturales mayores de 20 años que laboran en la entidad.
FORMA DE APLICACION	: Personal/directa con interceptación en la sala de reunión de la municipalidad de José Crespo y Castillo, Aucayacu.
LUGAR DE APLICACION	: En la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu

Descripción de instrumento

El instrumento se encuentra medida mediante Escala de Likert con intervalos de 5 puntos y consta de 26 afirmaciones/negativas, distribuidas en 6 dimensiones para recoger percepción (opiniones), sobre las habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu.

Los elementos de la muestra (persona individual) otorgarán sus valoraciones en una escala de 5 puntos (donde 1= nunca y 5= siempre) a cada una de las afirmaciones/negativas.

Confiabilidad. El instrumento será analizado previamente con el Alfa de Cronbach, donde se logrará un valor. Mencionando al resultado donde nos indicará si el instrumento es altamente confiable o no.

Anexo 2

Validación de instrumento por juicio de expertos

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)

Nombre del instrumento : Cuestionario para medir las habilidades blandas y desempeño laboral
 Nombre del experto : Inocente F. Salazar Rojas
 Especialidad del experto : Administración, Mercadotecnia
 Autor (a) de Instrumento : Luz Amabella Primo Crisóstomo

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X				85	
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X				90
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X				90
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X				90
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																	X					85
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X				90
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																		X				90
PUNTAJE PROMEDIO																					87.9		

OPINION GLOBAL:



 FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
22420832	990 455 562	inocente.salazar@unas.edu.pe

**VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)**

Nombre del instrumento : CUESTIONARIO
 Nombre del experto : Juan Alfredo Tuesta Panduro
 Especialidad del experto : Investigación Cuantitativa y Cualitativa
 Autor (a) de Instrumento : PRIMO CRISÓSTOMO, LUZ AMABELLA

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			x		95	
2	Los ítems ayudan a describir conductas																					x	100
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																				x		95
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																				x		95
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																				x		95
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																					x	100
7	El instrumento es útil para <input checked="" type="checkbox"/> la investigación propuesta																				x		95
PUNTAJE PROMEDIO																							

OPINION GLOBAL:

Realizar prueba piloto para ver si los encuestados entienden las preguntas.



FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
43993939	943221113	alfredo.tuesta

**VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)**

Nombre del instrumento : CUESTIONARIO
 Nombre del experto : Mag. Adm. Carlos A. Silva Ríos.
 Especialidad del experto : Lic. administración.
 Autor (a) de Instrumento : PRIMO CRISÓSTOMO, LUZ AMABELLA

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X		95	
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X		95	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X		90	
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			X	95	
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X		90	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																	X			85	
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																		X		90	
PUNTAJE PROMEDIO																				91.43		

OPINION GLOBAL:
 el instrumento elaborado es aceptable para alcanzar los objetivos de la investigación.



FIRMA DEL EXPERTO

DNI 23002284	TELEFONO 999442121	E-MAIL carlos.silva@unas.edu
------------------------	------------------------------	--

Anexo 3
Análisis de datos de la Variable Asociada “Habilidades blandas”

Nº	ASOCIADA: HABILIDADES BLANDAS											
	LIDERAZGO				TRABAJO EN EQUIPO				RESPONSABILIDAD			
	LIDERA SU EQUIPO	DIRECCIÓN DE ACTIVIDADES	MOTIVACIÓN		COOPERACIÓN ENTRE COMPAÑEROS		RESPECTA OPINIONES		COMPROMISO		CUMPLE FUNCIONES	ASUME ACCIONES
	p1	p2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	p9	p10	p11	p12
1	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4
2	5	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2
3	5	5	2	3	2	4	2	3	3	5	3	3
4	2	3	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3
5	5	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4
6	4	5	2	4	4	4	2	4	3	5	3	5
7	5	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4
8	4	5	2	4	4	5	2	4	3	4	2	3
9	4	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4
12	5	5	2	4	5	5	2	4	3	4	2	5
13	5	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3
16	3	5	2	4	5	5	2	2	5	2	4	2
17	2	5	3	5	3	5	3	2	5	3	5	3
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	2
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3
22	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
23	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
24	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
25	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
27	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
29	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
30	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
31	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
32	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5
33	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
35	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5

124	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
125	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
126	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
127	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	4	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
134	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
136	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
145	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5
146	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
156	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
157	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
158	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
160	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
161	2	5	4	4	2	4	2	4	3	5	3	5
162	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
164	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
165	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
167	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5

168	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
169	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
170	2	5	2	4	3	4	2	4	2	5	2	4
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
172	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
176	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
177	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
178	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5

Anexo 4
Análisis de datos de la variable supervisión “desempeño laboral”

SUPERVISIÓN: DESEMPEÑO LABORAL													
DESEMPEÑO DE TAREA				DESEMPEÑO CONTEXTUAL						COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES			
Responsabilidad y eficiencia laboral		Capacidades y conocimientos	Organización y planificación de tareas	Muestra cooperación con los demás		Adaptabilidad a cambios	Proactividad . persistencia y dedicación		Compromiso e identificación	Actitudes negativas que deterioran la imagen institucional		Incorre que quejas, tardanzas o incumplimiento de tareas	Comete errores de forma deliberada
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14
2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4
2	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4
2	5	2	5	5	4	3	2	3	2	3	2	3	2
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3
2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
2	4	2	5	5	2	4	2	5	2	5	2	4	3
4	5	2	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3
4	4	5	4	5	2	4	3	5	5	2	2	5	2
3	5	3	5	5	3	4	3	4	5	3	2	5	3
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	3	2	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	2	5
5	3	2	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5
4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	2	3	4
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	2	3	2
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	2	3	3
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	2	2	3
5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	2
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	3
5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	2	3	4
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	2	3	2
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	3	3

5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	3
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	2
4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4	3
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	2	3	4
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	2	3	2
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	3
4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	2
5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4
5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	5	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	2	3	2
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	2	2	3
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3
5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	2	3	3
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	3
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	2
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	3
5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	2
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	2	3	3
5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	2	2	3
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	2	4	3
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4

5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	2	3	2
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	2	3	3
4	3	2	4	2	4	3	4	2	4	2	2	2	3
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	2	3
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	2
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	4	3
5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	2	3	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	2
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	2	3	3
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	2	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	2	2	3
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	2
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	2	4	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	3	4
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	2	3	2
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
2	2	4	5	4	4	4	4	2	5	2	4	2	4
2	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
2	5	2	5	2	4	4	4	2	5	2	4	2	5
1	2	4	5	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4
3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
2	2	2	5	2	4	3	5	2	5	3	4	2	3
3	2	2	5	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4
4	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3

5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	2	3	4
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	2
2	2	2	5	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	2	2	3
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	2	4	3
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4
5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	2	3	4
2	5	2	5	2	4	2	4	2	5	3	2	3	2
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	2	3	3
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	2	3
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	1	3
5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4
5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	2	3	1
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	2	3	2
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3
2	3	3	5	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	2	3	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	3	2
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	2
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	4	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4
2	2	2	5	2	4	2	4	2	5	3	2	3	1
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	2
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	2	3	4
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	2	3	2

5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	2	3	3
3	4	3	5	2	4	2	4	2	5	2	2	2	3
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	1	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4
5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	2	3	4
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	2	3	2
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3
5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	4	3

Anexo 5
Confiabilidad del instrumento de recolección de datos por el coeficiente Alpha de Cronbach en el IBM SPSS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4,0	5,0	4,0	3,0	3,0	5,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	2,0
2	5,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	2,0	3,0	4,0	4,0	2,0	2,0	2,0	5,0	3,0
3	5,0	5,0	2,0	3,0	2,0	4,0	2,0	3,0	3,0	5,0	3,0	3,0	2,0	5,0	2,0
4	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	5,0	3,0	3,0	2,0	4,0	3,0	3,0	2,0	5,0	3,0
5	5,0	4,0	2,0	3,0	4,0	3,0	2,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	5,0	3,0
6	4,0	6,0	2,0	4,0	4,0	4,0	2,0	4,0	3,0	5,0	3,0	5,0	2,0	5,0	2,0
7	5,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	2,0	4,0	2,0	4,0	2,0
8	4,0	5,0	2,0	4,0	4,0	5,0	2,0	4,0	3,0	4,0	2,0	3,0	2,0	4,0	2,0
9	4,0	5,0	3,0	5,0	3,0	5,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	1,0	5,0	2,0
10	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
11	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0
12	5,0	5,0	2,0	4,0	5,0	5,0	2,0	4,0	3,0	4,0	2,0	5,0	2,0	4,0	5,0
13	5,0	5,0	3,0	5,0	3,0	5,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	5,0	3,0	5,0	3,0
14	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
15	5,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	2,0
16	3,0	5,0	2,0	4,0	5,0	5,0	2,0	2,0	5,0	2,0	4,0	2,0	5,0	2,0	4,0
17	2,0	5,0	3,0	5,0	3,0	5,0	3,0	2,0	5,0	3,0	5,0	3,0	5,0	3,0	2,0
18	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
19	5,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	2,0	2,0	4,0	3,0	4,0
20	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
21	5,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0
22	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0
23	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



Visible: 26 de 26 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
8	4,0	5,0	2,0	4,0	4,0	5,0	2,0	4,0	3,0	4,0	2,0	3,0	2,0	4,0	2,0
9	4,0	5,0	3,0	5,0	3,0	5,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	1,0	5,0	2,0
10	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
11	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0
12	5,0	5,0	2,0	4,0	5,0	5,0	2,0	4,0	3,0	4,0	2,0	5,0	2,0	4,0	5,0
13	5,0	5,0	3,0	5,0	3,0	5,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	5,0	3,0	5,0	3,0
14	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
15	5,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	2,0
16	3,0	5,0	2,0	4,0	5,0	5,0	2,0	2,0	5,0	2,0	4,0	2,0	5,0	2,0	4,0
17	2,0	5,0	3,0	5,0	3,0	5,0	3,0	2,0	5,0	3,0	5,0	3,0	5,0	3,0	2,0
18	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
19	5,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	2,0	2,0	4,0	3,0	4,0
20	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
21	5,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0
22	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0
23	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0
24	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0
25	5,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0
26	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0
27	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
28	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0
29	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
30	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0