



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores del
Organismo de Formalización de la Propiedad Informal Madre de Dios,
2022

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

AUTORA:

Flores Huanca, Beatriz (orcid.org/0000-0002-5335-9960)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

CO-ASESOR:

Dr. Merino Nuñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6362)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a Dios. A mis padres Buena Ventura Huanca Alire y Florentino Flores Gomocio. Por vuestra motivación incesante. A mi Docente Asesora de esta tesis de Maestría Dra. Karen del Pilar Zevallos, por la dedicación y apoyo que me ha brindado y por la dirección y el rigor que ha facilitado a la misma.

Agradecimiento

Agradezco a nuestro señor por darme la dicha de tener una familia digna y maravillosamente hermosa, quienes han creído en mi persona para aceptar este reto tan valioso que son mis estudios de Posgrado, además quiero dedicar mi tesis a mi sagrada Madrecita quien es un apoyo incondicional en mi vida y le estaré eternamente agradecida.

Índice de Contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 14 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 16 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |
| 3.5 Procedimientos | 18 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 18 |
| 3.7 Aspectos éticos | 19 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 27 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS | 37 |
| ANEXOS | 42 |

Índice de Tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable habilidades blandas | 20 |
| Tabla 2 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable habilidades blandas | 21 |
| Tabla 3 Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral | 23 |
| Tabla 4 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable desempeño laboral | 23 |
| Tabla 5 Correlación entre habilidades blandas y desempeño laboral | 24 |
| Tabla 6 Correlación entre habilidades blandas y desempeño de habilidades | 25 |
| Tabla 7 Correlación entre habilidades blandas y desempeño contextual | 26 |

Resumen

La investigación determinó la relación que existe entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal de Madre de Dios, 2022. El estudio fue de enfoque cuantitativo y de tipo básica, el nivel de investigación fue relacional y el diseño de investigación fue no experimental, transversal y correlacional. La técnica fue la encuesta y como instrumento se empleó dos cuestionarios, estos fueron validados por expertos y determinado la fiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de nivel fuerte. La muestra fue 87 servidores administrativos del COFOPRI. La variable habilidades blandas se dimensionó desde habilidades interpersonales, actitud positiva, comunicación, integridad, gestión del tiempo, trabajo en equipo, profesionalismo, ética laboral, cortesía, responsabilidad y flexibilidad, y con un total de 33 indicadores. La variable desempeño laboral se dimensionó en desempeño de habilidades y desempeño contextual, estas fueron estudiadas a través de 7 indicadores en total. Como resultado de la investigación se determinó que existe una correlación directa y moderada (Rho de Spearman = 0,647) y significativa (Sig. = 0,000) entre las variables habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores del COFOPRI, 2022. Evidenciando que las habilidades blandas son esenciales para que las personas y las organizaciones se destaquen en el mercado laboral. Estas competencias incluyen habilidades profesionales, técnicas y de comportamiento que redefinen la forma de vivir, trabajar, interactuar y adaptarse a los diferentes cambios impuestos por la sociedad, como se vio en los últimos años debido a la pandemia que ha asolado el mundo.

Palabras clave: Actitud positiva, trabajo en equipo, habilidades interpersonales, profesionalismo y ética laboral.

Abstract

The research determined the relationship between the variable's soft skills and job performance of the employees of the Agency for the Formalization of Informal Property of Madre de Dios, 2022. The study had a quantitative and basic approach, the research level was relational and the research design was non-experimental, cross-sectional and correlational. The technique was the survey and two questionnaires were used as instruments, these were validated by experts and the reliability was determined by Cronbach's Alpha test, whose result was strong. The sample was 87 87 administrative workers of COFOPRI. The soft skills variable was measured in terms of interpersonal skills, positive attitude, communication, integrity, time management, teamwork, professionalism, work ethics, courtesy, responsibility and flexibility, with a total of 33 indicators. The work performance variable was dimensioned in skills performance and contextual performance, these were studied through 7 indicators in total. As a result of the research, it was determined that there is a direct and moderate correlation (Spearman's Rho = 0.647) and significant (Sig. = 0.000) between the variables soft skills and job performance of COFOPRI, 2022 employees. These competencies include professional, technical and behavioral skills that redefine the way of living, working, interacting and adapting to the different changes imposed by society, as seen in recent years due to the pandemic that has ravaged the world.

Keywords: Positive attitude, teamwork, interpersonal skills, professionalism and work ethic.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, todo el mundo fue sorprendido por la llegada de una intensa patología que la Organización Mundial de la Salud calificó como pandemia, porque afectó a todo el planeta. Por esta patología llamada "coronavirus", que provocó una crisis en todos los países del mundo. En diferentes sectores del sector manufacturero se vieron afectados. Y no sólo en el sector económico, sino también en el político y el social. Esta crisis también se manifestó en el mercado laboral, donde un gran número de organizaciones paralizaron sus actividades, provocando enormes pérdidas de empleo, muchas personas perdieron sus trabajos y gran parte de la población se quedó sin ingresos en sus hogares (López, 2022).

Gracias al vacío provocado por la pandemia, los responsables de recursos humanos, encargados de aportar el ingenio humano a sus organizaciones, han seguido centrando sus esfuerzos en la contratación de trabajadores altamente cualificados, no sólo en el ámbito técnico de sus funciones, sino también con un enfoque y fundamento básico de las habilidades que poseen los empleados y que les diferencian de los demás. Porque en esos momentos de crisis, hemos pasado por el impacto en la sostenibilidad de la organización. Según Goleman citado por Guerra (2019) encuestó a directores de recursos humanos de más de 500 organizaciones de diferentes partes del mundo y llegó a la conclusión de que el 75% sobre salía en el área de la inteligencia emocional, que posteriormente denominó habilidades blandas. Las organizaciones buscan ahora trabajadores que desarrollen y apliquen habilidades blandas, que sean capaces de adaptarse a los cambios actuales, así como de inventar nuevas tácticas y utilizar los obstáculos para convertirlos en oportunidades (Juárez, 2022).

En el Perú, las organizaciones sólo exigían que los empleados tuvieran conocimientos técnicos o habilidades duras, y eso bastaba para ser contratados. Hoy en día, en un entorno altamente dinámico y competitivo, se ha puesto de manifiesto la necesidad de que los trabajadores del mercado laboral adquieran y desarrollen habilidades blandas para poder seguir trabajando y ser capaces de enfrentarse a nuevos retos, comunicarse con sus compañeros y resolver diferentes tipos de conflictos, y adaptar las nuevas tecnologías (Ramírez et al., 2020).

Hoy en día existe un mercado tan competitivo en el que el bajo rendimiento de los empleados, la rutina y el conformismo han creado perspectivas competitivas para las empresas y los empleados. Por ello, al tratar de mejorar al máximo las capacidades de los grupos de trabajo, es importante que las organizaciones cuenten con asistentes que puedan adaptarse a los nuevos cambios y comunicarse eficazmente para contribuir al buen funcionamiento de sus profesiones y, por tanto, al triunfo de la organización (Tito y Serrano, 2018).

En la Organización Administrativa y Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Madre de Dios, en la institución no valoran el potencial de sus empleados porque no se aseguran de encontrar y utilizar las habilidades que cada uno tiene, por lo que la institución necesita evaluar y capacitar constantemente a sus trabajadores, porque los empleados capacitados y decididos son mejor administrados, lo que permite aumentar la productividad en la institución (Portillo, 2019). COFOPRI, ante la necesidad de contar con empleados altamente cualificados y con habilidades blandas para afrontar los retos y cambios del entorno empresarial, se decidió diagnosticar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas mediante la herramienta, se ha comprobado que en algunos casos los empleados buscan su propia ventaja, pero no la del grupo, hay más disputas por malentendidos de las tareas, además de la difícil resolución de problemas independientes y otros.

El problema general de la investigación fue: ¿Cómo es la relación entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cómo es la relación entre Habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022?; (b) ¿Cómo es la relación entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022?

La investigación se justifica teóricamente, porque el propósito fue aportar conocimientos sobre habilidades blandas y desempeño laboral. En este caso, la investigación demostró que se debe asignar de forma coherente los estándares que se aplican a las habilidades blandas y al liderazgo en la organización, lo que permite una evaluación continua de la selección de personal, y que se asignan a un área o puesto de trabajo específico para garantizar el buen desempeño de los empleados,

así como para apoyar la sostenibilidad de los empleados en la organización, además de su desarrollo personal y profesional.

La justificación metodológica del estudio, El cuestionario se utiliza como herramienta en la técnica de encuesta que posteriormente nos ayudará a conocer la prevalencia de la variable habilidades blandas y la variable desempeño laboral. También se señala que esta contribución metodológica puede contribuir a futuras investigaciones que pueden centrarse en el cambio de análisis mencionado anteriormente.

La justificación práctica del estudio, en este caso, es legítimo revelar en el contexto de una investigación y que proporcionan constantemente directrices que pueden aplicarse a las habilidades blandas y el desempeño laboral en la organización, lo que permite una evaluación continua de la selección de personal y para un área o puesto de trabajo en particular para garantizar el buen funcionamiento, y para contribuir a la sostenibilidad del personal.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.; los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022; (b) Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.; las hipótesis específicas fueron: (a) Existe relación entre Habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022; (b) Existe relación entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Sánchez et al. (2022) sostiene que, debido al uso de una herramienta de diagnóstico, su conocimiento de las habilidades blandas es limitado y mediante el uso de las tácticas de cambio de la iniciativa, los estudiantes tienen conocimientos teóricos y prácticos de los módulos a través de los cuales pueden utilizar las habilidades blandas en el desempeño laboral. Unas prácticas profesionales, el primer acercamiento de la mayoría de los estudiantes a organizaciones del sector social para utilizar sus conocimientos (habilidades duras) que formaron parte de su formación académica y sus habilidades blandas adquiridas a través de una iniciativa de cambio y desarrollo. Su trabajo en esta organización tendrá la oportunidad de formar parte del ingenio humano como fuerza de unión.

De la Mora et al. (2022) realizó para verificar los puntos de cambio teóricos relacionados con las variables habilidades blandas y desempeño laboral para demostrar la interacción existente entre estas variables. Se respondió a la pregunta propuesta, ya que el objetivo era verificar la interacción entre la habilidades blandas y desempeño de los empleados. Se analizan varios trabajos centrados en la interacción entre estas variables y su funcionamiento. En la misma línea, también se pone de manifiesto el objetivo teórico alcanzado, ya que es posible examinar la interacción entre habilidades blandas y desempeño de los empleados y destacar los diversos estudios que lo respaldan. En un esfuerzo por encontrar el cumplimiento del proceso científico, este análisis estuvo en consonancia con lo que Creswell (2014) citado por Mora et al. (2022) destaca, ya que la investigación utilizó la técnica bibliográfica de revisión de artículos en bases de datos y revistas para obtener un marco teórico.

Romero et al. (2021) concluyeron que el desarrollo de la variable habilidades blandas debe ser un proceso continuo que complementa el aprendizaje de las habilidades duras. Es un verdadero indicador del triunfo de los profesionales que comienzan con la cooperación interpersonal y el desarrollo de habilidades como el liderazgo, la empatía, la comunicación, el asertividad, el trabajo en equipo, la organización, la gestión, la ética y otras en el campo laboral. Dado que estas habilidades no suelen prepararse de forma explícita, sino que deben surgir de

procesos académicos e individuales, no existen instrumentos fiables para medir las habilidades blandas, aunque algunos estudios lo han intentado, incluyendo la medición de competencias conjuntas, y en el contexto laboral.

Espinoza y Gallegos (2020) Los jóvenes universitarios saben y son claramente conscientes de que las habilidades blandas es necesaria para el buen funcionamiento en el ámbito laboral y social. El liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas son las habilidades blandas que los estudiantes creen dominar, aunque sólo el 36,4% de los encuestados afirma que se les preguntó específicamente por ellas durante la entrevista. Las habilidades más importantes se aprenden en casa, pero algunos autores sostienen que las habilidades ya aprendidas deben perfeccionarse en el trabajo. Extremadamente importante es la medida en que los estudiantes dicen pensar en las habilidades blandas en el trabajo o cuando ya están trabajando. En un estudio de correlación realizado para las habilidades blandas que los estudiantes consideran más importantes, se comprobó que existe un alto nivel de interacción entre cada una de ellas.

Guerrero (2019) explica el modelado y el desarrollo de un sistema basado en la web en el que se implementan aplicaciones creados por expertos para evaluar las habilidades blandas que, cuando se relaciona con la variable desempeño laboral, nos dan mayor ventaja en el clima organizacional. El resultado de la evaluación es una puntuación que indica el nivel en el que la persona tiene habilidades blandas. Estas puntuaciones se normalizan y se analizan en un modelo de lógica difusa utilizado en el sistema de evaluación del perfil de competencias para que tengan un perfil individual de comprensión más significativo.

A nivel nacional, Carranza y Sánchez (2022) debelaron que el 50% de los servidores tenía un nivel bastante desarrollado con relación a las habilidades blandas y el 60% de los servidores aprendió a tener un nivel óptimo cuando se desempeñaron un rol en la organización. También encontró que el coeficiente de correlación para las variables fue de 0,917 con sig. =0,00, lo que significa que hay una alta interacción directa entre las habilidades blandas y la variable desempeño laboral.

Guerrero (2022), Empleó el coeficiente Rho de Spearman para analizar inferencialmente la información obtenida mediante los instrumentos de

investigación, el estudio resultó ser estadísticamente significativa ya que el valor de $p = 0,003$ es menor al nivel de significación de $0,05$, el valor de la relación fue de $0,354$ entre habilidades blandas y la variable desempeño laboral. Además, el estudio debeló una relación significativa estadísticamente en los niveles $0,01$ y $0,05$ entre la variable de habilidades blandas y el grado de conocimientos y habilidades específicas, la respuesta a la motivación y al compromiso; los índices de Rho de Spearman fueron: $0,371$, $0,269$ y $0,251$.

Moscoso (2022), evidenció que el 68% de los asistentes expresaron un bajo nivel de habilidades blandas, mientras que el 68% también mostró un bajo nivel de desempeño. Sin embargo, las pruebas de correlación pudieron confirmar que existía una concordancia significativa entre las habilidades blandas y la variable desempeño, como prueba entre el funcionamiento con la motivación ($p=0,000$; $r=0,669$), con la competencia social ($p=0,000$; $r=0,687$), con la autorregulación ($p=0,000$; $r=0,683$), y la empatía ($p= 0,000$; $r=0,639$). Finalmente, se encontró que la correspondencia entre las habilidades blandas y la gestión de los asistentes es significativa.

Chaca y Contreras (2022) Los resultados del estudio muestran que las habilidades blandas inciden de manera significativa en la variable desempeño de los administradores como lo indica el índice R de Pearson ($r = 0,766$) con una significancia de p-valor de $0,000$, dicha relación directa y buena, por otro lado, las habilidades blandas incrementan de manera significativa la mejora de los administradores.

Rodríguez (2021) encontró una correlación directa positiva entre las habilidades blandas y la variable desempeño docente, puesto que el índice de relación de Rho de Spearman fue de $0,688$; es decir, cuanto mejor sea el nivel de habilidades blandas, el desempeño académico de los docentes será mejor.

En relación al fundamento teórico, para Maslow (1991) las habilidades blandas en la actualidad se han convertido en una parte transcendental del mercado laboral y las organizaciones buscan ahora empleados que desarrollen y pongan en práctica habilidades blandas que les permitan funcionar en el lugar de trabajo y en un entorno dinámico, empleados que puedan comunicarse con confianza en el trabajo y que sean competentes de contribuir al desarrollo y al éxito de la organización realizando sus tareas de forma adecuada y eficaz.

En la actualidad, las personas que quieren destacar y permanecer en sus puestos de trabajo deben cumplir con las exigencias y competencias que se les exigen. Por esta razón, Tito y Serrano (2018) las empresas de hoy en día necesitan empleados que puedan combinar las habilidades duras con las habilidades blandas y centrarse en la resolución de problemas para aumentar la productividad o la satisfacción del cliente.

Según el Foro Económico Mundial (2020) citado por Guerrero (2022), ha elaborado un informe sobre el futuro del trabajo, en el que afirma que el teletrabajo, la automatización, la robotización y la digitalización de la información han aumentado significativamente desde la crisis de la pandemia provocada por el virus COVID 19. En esta nueva fase del trabajo, las organizaciones requerirán que los empleados aprendan nuevas habilidades en lugar de sustituirlas por la inteligencia artificial y automatización. De acuerdo al estudio, las organizaciones que opten por formar, desarrollar y preparar a los nuevos compañeros para sus empresas serán las más competitivas del mercado.

Como sostiene Tito y Serrano (2018) las habilidades blandas permiten integrarnos, comunicarnos mejor en armonía con el entorno, resolver problemas, gestionar el cambio, liderar, construir relaciones duraderas y ser más competitivos y contribuir al éxito de una organización.

Diferentes autores han introducido una variedad de conceptos para la variable habilidades blandas. Sin embargo, en esta investigación se estima un modelo apoyado por Vásquez (2021) quien desarrolló una herramienta basada en el marco proporcionado por Robles (2021) quien explica que existen once dimensiones (actitud positiva, habilidades interpersonales, gestión del tiempo, comunicación, responsabilidad, flexibilidad, trabajo en equipo, ética laboral, cortesía, integridad y profesionalismo) para medirlas de manera más práctica y efectiva porque se eligieron estas habilidades sociales, que son las más fundamentales en el mundo para los gerentes de hoy, para que los resultados de este estudio no se desvíen de la verdad empresarial.

Dimensión es actitud positiva, para Mohamad et al. (2018) la creación de estos indicadores de desempeño requiere que las personas valoren el tiempo, el esfuerzo y las contribuciones de los empleados, que promuevan la tranquilidad y los estilos de vida saludables de los empleados, y que ofrezcan oportunidades para

que los empleados participen en los planes de negocio, el desarrollo y otros cambios y/o procesos organizativos. Estos recursos clave, tal y como los perciben los empleados, conforman sus respuestas a la organización (Rodríguez et al, 2021).

Dimensión comunicación, es una habilidad interpersonal importante en el entorno empresarial universal actual (Juárez, 2022). Para Morán y Olaz (2019) se habla tanto de la comunicación en todos los sectores que se podría pensar que es un aspecto que todo el planeta domina, incluso las organizaciones creen que es una habilidad que todo el planeta conoce y entiende, de lo contrario no habría nada. Desgraciadamente, esta iniciativa está bastante alejada de la realidad, ya que la comunicación, o la falta de ella, es la causa de varios desastres en diferentes sectores, como el financiero o el sanitario (López, 2022).

Dimensión es el trabajo en equipo, cuando las organizaciones contratan a los miembros de un equipo, necesitan construir un equipo que tenga el potencial de ser útil y autosuficiente. Según Puga y Martínez (2018) la literatura sugiere que el trabajo en equipo es otro factor fundamental para el éxito empresarial, independientemente del entorno. Un equipo es un grupo de individuos quienes trabajan juntas y se unen o se ofrecen para lograr determinados resultados o tareas. Es un trabajo necesario que se realiza en casi todas las sociedades (Moscoso, 2022).

Varios estudios demuestran que el trabajo en equipo aumenta la capacidad de respuesta eficaz y la flexibilidad de las organizaciones (Sánchez, 2021). De hecho, el trabajo en grupo permite el intercambio de opiniones o posiciones y, por tanto, la mezcla de fuerzas que permiten lograr los objetivos de la organización. Sánchez y Ñañez (2022) los empleados no siguen un horario de trabajo estándar, sino que encuentran la forma de trabajar a su propio ritmo, lo que aumenta la eficiencia y la productividad y reduce el estrés. Las cualidades del trabajo en grupo son: Colaboración, llevarse bien con los demás, apoyo, cortesía, eficacia y cooperación (Losada, 2018).

Dimensión gestión del tiempo, según Collado y Fachelli (2019) están en función de organizar el tiempo y las tareas laborales con el objetivo de aumentar la eficiencia personal. Según Rhee y White (2019) es una de las habilidades más importantes porque permite priorizar, completar las tareas de forma más favorable y alcanzar los objetivos fijados, lo que aumenta la confianza en uno mismo.

También ayuda al empleado a mantener el control sobre su trabajo, ya que se le exige constantemente que trabaje en varias tareas al mismo tiempo.

Teniendo esto en cuenta, se espera que el empleado priorice las tareas y determine qué tareas deben completarse antes que otras. Si hay alguna duda sobre qué tareas son las más importantes, se debe informar al supervisor correspondiente. Hay diferencias entre los empleados, algunos se consideran medios y otros excelentes, y la diferencia no suele estar en lo mucho que trabajan, sino en su capacidad para priorizar y alcanzar sus objetivos (Morán y Olaz, 2019). Las cualidades de la gestión del tiempo son la puntualidad, el cumplimiento de los plazos y la asignación de tiempo a cada tarea (Ordaz, 2018).

Dimensión habilidades interpersonales, se ha demostrado que las habilidades interpersonales están entre las más buscadas en el lugar de trabajo. Los estudios realizados por varios autores para comprender el papel de las habilidades interpersonales en el mundo empresarial han demostrado que, dado que los seres vivos son criaturas intrínsecamente sociales, su comportamiento está significativamente influenciado por la calidad y la naturaleza de sus interacciones (Robles, 2018). Según Tapia y Cubo (2018) las habilidades interpersonales, por tanto, son las que permiten a las personas comunicarse y cooperar con los demás.

Una persona con habilidades interpersonales sabe cómo mantener conversaciones difíciles, difuminar el drama en el lugar de trabajo, expresar y reconocer las críticas (Tapia y Cubo, 2018), lidiar con la desobediencia, resolver conflictos, lidiar con empleados indisciplinados, lidiar con los despidos, evitar el mal comportamiento de liderazgo y reconectar con otros hogares (Bibi et al., 2020). Reconocimiento de que las habilidades interpersonales desempeñan un papel fundamental en el desarrollo individual, así como profesional de los servidores. Las características son habilidades interpersonales, amabilidad, autocontrol, humor, paciencia, sensibilidad, empatía, cortesía y sensibilidad social (Juárez, 2022).

Dimensión profesionalidad, los futuros empleados deben ser educados para comportarse de forma profesional en el lugar de trabajo, seguir las normas establecidas y hacer su trabajo de forma objetiva y eficiente (Da Costa et al., 2021). Es importante mantener la profesionalidad a lo largo de los años de trabajo en la organización. Por ello, se recomienda el seguimiento y la evaluación sistemáticos del comportamiento profesional de los compañeros (García et al., 2020).

La profesionalidad exige que los empleados sean capaces de realizar las tareas asignadas por sus supervisores en un tiempo determinado, y que respeten las normas y a las personas con las que trabajan. Los beneficios se valoran porque suponen que el empleado tiene un alto nivel de compromiso para continuar con todas las actividades mencionadas (Guerra, 2019). Los empleados que se comportan de forma profesional son más respetados por la dirección e incluso por los clientes. Las características de la profesionalidad son la apariencia, el comportamiento y la compostura profesionales (Juárez, 2022).

Dimensión cortesía. Dado que los empleados pasan mucho tiempo en el trabajo, su experiencia se convierte en la base de su calidad de vida general, para lo cual es fundamental la comunicación con los compañeros. Los trabajadores crean el clima de su entorno sindical (Pekaar et al., 2018). Cuando la comunicación en el lugar de trabajo se caracteriza por la descortesía, la incivilidad y el mínimo respeto por los demás, distrae a los trabajadores de sus funciones o tareas, aumenta los niveles de estrés y afecta al clima organizativo (Moscoso, 2022).

Esto crea barreras de desconfianza y resistencia y convierte el entusiasmo en desinterés por la causa y ésta en un trabajo duro y rutinario (Mohamad y Hanafi, 2018). Un estudio reveló que las personas en el lugar de trabajo tienen la oportunidad de elegir la ventaja comunicativa de la cortesía frente a la desventaja comunicativa de la grosería (Rhee y White, 2019). Tanto los empresarios como los consumidores se ven perjudicados por la descortesía de un empleado. Las cualidades de la cortesía son los modales, la etiqueta y la etiqueta comercial (Vásquez, 2021).

Dimensión integridad, el desarrollo del entorno y del lugar de trabajo implica la responsabilidad de las personas y los departamentos de realizar tareas esenciales para lograr el objetivo de la organización. Bibi et al., (2020) sostienen que el comportamiento completo es correcto incluso cuando nadie mira. Según Da Costa et al. (2021), la totalidad se define como una fuerte integración con valores morales o artísticos. Está estrechamente relacionado con los gigantes de la organización.

La totalidad suele clasificarse bajo los términos estrechamente relacionados de concienciación y buen carácter general (Guerra, 2019). La encuesta de la NACE de 2018 reveló que la cualidad más importante de los empleados era la integridad,

seguida de la ética laboral. En consecuencia, se esperaba que los profesionales de RRHH o las organizaciones que buscaban nuevos empleados buscaran personal en su totalidad (Pekaar et al., 2018). Los atributos de la totalidad son: Integridad, ética, alta moral, valores especiales, hacer lo que es cómodo (García et al., 2020).

La dimensión ética, es otra gran virtud destacada por el Creador y practicada por los profesionales de vez en cuando es la ética del trabajo. García et al., (2020) abordó recientemente esta cuestión en un estudio sobre la ética sindical en el lugar de trabajo. Señaló que el valor de la ética ayuda a los empleados a dictar la mejor manera de atender los intereses de las distintas partes interesadas en la organización. Orienta los valores de los individuos y les ayuda a tomar decisiones en situaciones en las que tienen dudas sobre sus elecciones (Puga y Martínez, 2018).

Los empleados, especialmente los que ocupan puestos de liderazgo, a menudo se enfrentan a dilemas éticos cuando se enfrentan a una situación que es perjudicial tanto para el empleado como para la organización. La ética comercial aplica los principios éticos a las decisiones y actividades específicas y, por tanto, se aplica al conjunto. Si los trabajadores se basan en valores compartidos, no les resultará difícil tomar las decisiones correctas cuando más importan (Juárez, 2022). Las cualidades de la ética laboral son la diligencia, la voluntad de trabajo, la lealtad, la idea, la automotivación, la puntualidad, la buena ayuda (Tito y Serrano, 2018).

Dimensión responsabilidad, es una cualidad que los empleadores buscan porque, en última instancia, está vinculada a la confianza. La responsabilidad no es sólo un trabajo de calidad para cualquier organización, sino también un componente crítico que la mayoría de las organizaciones buscan cuando reducen o reestructuran el personal. En estos casos, destacarán los empleados que presenten constantemente sus ideas, sean conscientes de lo que hay que hacer y no necesiten presiones para cumplirlas (Ordaz, 2018).

Dimensión flexibilidad o llamado también adaptabilidad, es una capacidad que tienen las personas para adaptarse y trabajar en distintas situaciones, como también con personas diversas. Asimismo, se considera como una habilidad para adaptarse en el contexto laboral y a los constantes cambios que se presenta en él y por ello admite comprender y valorar posturas diferentes o puntos de vista encontrados (García et al., 2020).

Por otro lado, el desempeño laboral, según Chiavenato (2007) cumple un papel muy importante en cualquier organización, pues depende de ella, el éxito de las organizaciones; cuanto mayor sea la productividad de los trabajadores, mayores serán los ingresos de la organización; la cualidad de los servidores, desde sus habilidades individuales hasta sus habilidades interpersonales, estas influye directamente en el rendimiento de la organización, por lo que la mayoría de las organizaciones tratan de dar importancia a las habilidades blandas de los servidores para que la productividad sea mejor.

Chaca y Contreras (2022) afirman que la gestión del recurso humano es un criterio dinámico, multidimensional y conductual, definido como el comportamiento valorativo y episódico del sujeto en relación con su trabajo, como resultado de su personalidad, experiencia educativa y habilidades técnicas adquiridas. Sin embargo, no hay que descuidar las habilidades blandas, ya que aumentan el coste de la organización y tienen un impacto significativo en la productividad.

El desempleo laboral es importante tanto para las organizaciones como para las personas, porque cuando se alcanza el máximo rendimiento, el empleado recibe beneficios económicos o reconocimiento y la organización puede alcanzar los objetivos organizativos a través del empleado. Çekmecelioğlu et al. (2021) afirman que el logro de un alto rendimiento en la gestión del trabajo conduce a la satisfacción y la autoeficacia de los empleados. Por lo tanto, es más satisfactorio para ambas partes cuando el resultado deseado se consigue a partir de la idea del empleado y no bajo presión o coacción.

Pekaar et al. (2018) definen el desempeño como el acto de realizar o llevar a cabo una tarea específica. En una organización los colaboradores es la columna vertebral, porque es la causa del desarrollo, fracaso o éxito, depende mayormente de su desempeño, que paralelamente depende de la estrecha interacción con los procesos, productos o servicios de la organización. Por ello el desempeño laboral se convierte en un aspecto muy importante para optimizar el logro de los objetivos institucionales (Cui, 2021).

El desempeño es fundamental y necesario para lograr el éxito general de las organizaciones. Los gigantes mundiales de hoy en día tienen que ser capaces de estimar el valor del desempeño y, basándose en ello, establecer procedimientos y objetivos coherentes para evaluar a su personal. Esto ayuda a descubrir los puntos

fuertes y débiles y las probables deficiencias en la gestión de la organización empresarial (Collado y Fachelli, 2019). Un programa de evaluación del desempeño correctamente planificado y diseñado da sus frutos en diversos horizontes temporales.

Dhani y Sharma (2019), han argumentado que el desempeño laboral competitivo se relaciona directamente con el núcleo técnico de la organización, ya que abarca los procesos técnicos y sus requisitos de competencia. Este ámbito permite a los directivos evaluar y medir el comportamiento y el rendimiento de sus empleados para mejorar su productividad e identificar los fallos que impiden alcanzar los objetivos propuestos mediante dos dimensiones: desempeño de habilidades y desempeño contextual.

La dimensión desempeño de habilidades tiene por objeto proporcionar información sobre el funcionamiento de las tareas, la experiencia del funcionamiento del trabajo, la realización puntual de las tareas, la planificación del trabajo, la gestión eficaz de las funciones, el reconocimiento de los malos tratos, y otros (Pekaar et al., 2018).

El desempeño contextual, por otro lado, implica estar disponible para tareas o funciones que no forman parte exactamente del trabajo asignado e implica ayudar a otros a completar sus tareas cuando sea necesario (Cui, 2021). Por ejemplo, el empleado tiene la opción de dejar de trabajar durante un periodo de tiempo y donar a los necesitados.

El desempeño contextual evalúa elementos como el papel del compañero en la creación de interacciones de confianza entre los miembros del equipo para actuar como mediador en una emergencia y no como representante de otro problema. También debe ser capaz de crear un entorno de trabajo positivo, ayudar a todos a trabajar con eficacia, ser más productivos y alcanzar los objetivos individuales y de la organización (Sánchez, 2021).

Además, el desempeño contextual como la motivación y el esfuerzo adicionales son necesarios para completar con éxito la competición. Estas características integran la disposición del empleado a realizar ocupaciones que no son formalmente parte del trabajo en sí, sino que implican trabajar con otros según los principios y métodos de la organización para apoyar, sostener y proteger los objetivos de la organización como equipo (Chaca y Contreras, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, puesto que se sustentó en teorías, hallazgos, descubrimientos o soluciones existentes relacionadas con el objeto de análisis. En otras palabras, este tipo de investigación tiende a centrarse en un área específica y se ocupa del desarrollo y generación de los conocimientos para plantear soluciones al problema estudiado (Castro, 2019)

En cuanto al grado o alcance del estudio, fue de nivel relacional, pues se analiza la relación o interacción de las variables, como parte del análisis del cambio, es decir, la interacción de las relaciones dentro del cambio, como postula (Loayza, 2021).

El método fue hipotético deductivo, en este tipo de estudio su procedimiento hipotético-deductivo se basa en un método que permite formular hipótesis como si fueran supuestos (Castro, 2019).

El diseño del estudio fue no experimental, con una sola medición (transversal) y correlacional, ya que no se manipularon las variables del estudio, sino que se buscó el nivel de interacción entre ellas. Según Hernández et al. (2018) definen al diseño no experimental como aquel estudio que se lleva a cabo sin una manipulación deliberada de los fenómenos cambiantes o analizados, es decir, los fenómenos se observan tal y como se encuentran en su entorno natural. para luego investigar. También se centra en el diseño correlacional, ya que pretende establecer el grado de afiliación o interacción que tienen los individuos o variables. Según Arias (2018), este tipo de investigación suele medir primero las variables y luego evaluar la correlación existente entre ellas a través de pruebas de supuestos correlacionales y trabajando con técnicas estadísticas.

3.2 Variables y operacionalización

Las variables de la investigación fueron cualitativas con medición ordinal.

V1: Habilidades blandas.

Definición conceptual. Las habilidades blandas se refieren a los valores, las reacciones y los sentimientos, que también son competencias sociales que podrían fortalecer a los trabajadores del sector público en la vida cotidiana, a nivel profesional y en el liderazgo Laboral (Maslow, 1991).

Definición operacional. Se define operacionalmente como habilidades interpersonales, actitud positiva, comunicación, integridad, gestión del tiempo, trabajo en equipo, profesionalismo, ética laboral, cortesía, responsabilidad y flexibilidad.

Indicadores

- Actitud positiva
- Habilidades interpersonales
- Profesionalismo
- Desempeño de habilidades
- Ética laboral
- Comunicación
- Escala de medición
- Trabajo en equipo
- Desempeño contextual
- Integridad
- Gestión del tiempo
- Flexibilidad
- Cortesía
- Responsabilidad

Escala de medición: Cualitativa ordinal

V2: Desempeño laboral

Definición conceptual. Es un proceso que determina el éxito de una organización (o unidad o proceso) en la consecución de sus objetivos profesionales y laborales (Chiavenato, 2007).

Definición operacional. Se define operacionalmente como desempeño de habilidades y contextual.

Indicadores:

- Desempeño de habilidades
- Desempeño contextual

Escala de medición: Cualitativa ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población representa una serie infinito o finito de recursos que comparten ciertas características comunes y para los que se generalizan las conclusiones alcanzadas en el estudio. En el presente estudio, la población fue constituida analizada a 87 trabajadores administrativos del COFOPRI.

3.3.2 Muestra

Para Hernández et al. (2018), la muestra de la investigación representa una parte de la población; por lo que, es necesario que las muestras sean representativas y sin sesgos. La población de estudio es 87 trabajadores administrativos del COFOPRI, por lo que, se trabajó mediante la muestra censal; es decir muestra igual a la población.

3.3.3 Muestreo

No probabilístico por conveniencia, Puesto que la población de la investigación es pequeña (87 participantes); por lo que se tomó toda la población como muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

Fueron los servidores administrativos del COFOPRI Madre de Dios.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

En la actualidad, para cada método de investigación existe un procedimiento, una técnica específica para su desarrollo. El investigador establece los límites de su campo de estudio y trata de utilizar herramientas que apoyen la recogida e interpretación de datos. En este estudio cuantitativo se empleó la técnica de la encuesta.

3.4.2 Instrumentos

Los instrumentos son considerados como el pilar de todo tipo de investigación, por ello en esta investigación se empleó el cuestionario para recabar la información.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario para los trabajadores - habilidades blandas

Autor: Jhisenia Lisbet Fernandez Castro

Dimensiones:

- Actitud positiva
- Ética laboral
- Gestión del tiempo
- Responsabilidad
- Habilidades interpersonales
- Trabajo en equipo
- Cortesía
- Flexibilidad
- Integridad
- Comunicación
- Profesionalismo

Baremos:

- Alto
- Medio
- Bajo

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario para los trabajadores - habilidades blandas

Autor: Jhisenia Lisbet Fernandez Castro

Dimensiones:

- Desempeño contextual
- Desempeño de habilidades

Baremos:

- Alto
- Medio
- Bajo

3.4.3 Validez y confiabilidad

En general, la validación del contenido consiste en demostrar que los ítems del test son muestras del universo en el que está interesado el investigador, probando que esta muestra es efectivamente representativa, una medición de cualquier tipo es válida cuando mide realmente lo que se propone medir (Hamada y Ono, 2020). Al definir un método y una muestra para un determinado estudio, el investigador debe asegurarse de que los factores externos no ejerzan ningún tipo de influencia sobre las variables implicadas, so pena de que sus resultados finales

se desvíen de forma sesgada. Puede haber algún sesgo o tendencia en varios aspectos de la investigación, no sólo en la definición del método y la muestra. En la investigación se realizó mediante tres expertos, quienes concordaron que los instrumentos de la investigación son pertinentes para medir las variables.

Por otro lado, para Hamada y Ono (2020) la fiabilidad significa la ausencia de errores aleatorios. En otras palabras, para que haya fiabilidad debe haber regularidad en el procedimiento de realización de un estudio (alcanzar datos del mismo valor a través de varias mediciones realizadas de forma idéntica). En la investigación la confiabilidad se comprobó mediante el estadístico Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.869 y 0.808 con una muestra piloto de 15 trabajadores, lo significa que los instrumentos tienen confiabilidad fuerte.

3.5 Procedimientos

Para llevar a cabo la investigación, primero se obtuvo el permiso correspondiente de la institución donde se recogieron los datos. Una vez recibido el permiso correspondiente, se organizó una reunión con los directivos y trabajadores para que se familiaricen con los objetivos de este estudio. En este caso, la reunión tuvo lugar de forma virtual mediante de la aplicación Google Meet.

En la reunión, las herramientas de recogida de información se socializan y aclaró que la encuesta será realizada de manera presencial.

Una vez concluida la recogida de datos, se realizaron pruebas estadísticas con los programas MS Excel y SPSS 26.

Al final, se elaboró un informe final del trabajo en el que se anunciaron los resultados de este análisis. Asimismo, estos resultados se comunicaron a la institución donde se realizó la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Según Zapf et al. (2020) se utilizan herramientas estadísticas descriptivas a través de tablas y gráficos que se elaboran e interpretan en función de las dimensiones y variables del estudio. Del mismo modo, las herramientas de análisis estadístico inferencial se utilizan para contrastar la hipótesis, en el estudio se empleó el estadístico Rho de Spearman para variables cualitativas con medición ordinal.

3.7 Aspectos éticos

El estudio se sustenta al Código de Ética de la Investigación de la UCV, como se describe en los siguientes párrafos:

Integridad: Comportamiento honesto y ético durante todo el proceso de investigación.

Respeto a la propiedad intelectual: Reconocimiento de la autoría de los conceptos presentados por otros autores e incluidos en este trabajo de investigación.

Competencia profesional y científica: Se cumplió todos los requisitos que debe cumplir un investigador.

Autonomía: Respeto al derecho del individuo a decidir si coopera o no en esta investigación.

Imparcialidad: Tratamiento equitativo de todos los participantes en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable habilidades blandas

| Variable | Nivel | Baremos | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|---------------------|-------|-----------|------------|----------------|
| Habilidades blandas | Bajo | [33-77] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [78-121] | 55 | 63,2% |
| | Alto | [122-165] | 29 | 33,3% |
| Total | | | 87 | 100,0% |

En la tabla 1 se muestra los resultados descriptivos de las habilidades blandas de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, del 63,7% sus habilidades blandas están en el nivel medio; del 33,3% sus habilidades blandas están en el nivel alto y del 3,4% sus habilidades blandas de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios están en el nivel bajo.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable habilidades blandas*

| Dimensión | Nivel | Baremo | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-----------------------------|-------|---------|------------|----------------|
| Actitud positiva | Bajo | [3-7] | 4 | 4,6% |
| | Medio | [8-11] | 62 | 71,3% |
| | Alto | [12-15] | 21 | 24,1% |
| | Total | | 87 | 100,0% |
| Comunicación | Bajo | [3-7] | 2 | 2,3% |
| | Medio | [8-11] | 63 | 72,4% |
| | Alto | [12-15] | 22 | 25,3% |
| | Total | | 87 | 100,0% |
| Trabajo en equipo | Bajo | [3-7] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [8-11] | 58 | 66,7% |
| | Alto | [12-15] | 26 | 29,9% |
| | Total | | 87 | 100,0% |
| Gestión del tiempo | Bajo | [3-7] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [8-11] | 58 | 66,7% |
| | Alto | [12-15] | 26 | 29,9% |
| | Total | | 87 | 100,0% |
| Habilidades interpersonales | Bajo | [3-7] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [8-11] | 54 | 62,1% |
| | Alto | [12-15] | 30 | 34,5% |
| | Total | | 87 | 100,0% |
| Profesionalismo | Bajo | [3-7] | 2 | 2,3% |
| | Medio | [8-11] | 61 | 70,1% |
| | Alto | [12-15] | 24 | 27,6% |
| | Total | | 87 | 100,0% |
| Cortesía | Bajo | [3-7] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [8-11] | 56 | 64,4% |
| | Alto | [12-15] | 28 | 32,2% |
| | Total | | 87 | 100,0% |
| Integridad | Bajo | [3-7] | 4 | 4,6% |
| | Medio | [8-11] | 62 | 71,3% |
| | Alto | [12-15] | 21 | 24,1% |
| | Total | | 87 | 100,0% |
| Ética laboral | Bajo | [3-7] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [8-11] | 58 | 66,7% |
| | Alto | [12-15] | 26 | 29,9% |
| | Total | | 87 | 100,0% |
| Responsabilidad | Bajo | [3-7] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [8-11] | 63 | 72,4% |
| | Alto | [12-15] | 21 | 24,1% |
| | Total | | 87 | 100,0% |
| Flexibilidad | Bajo | [3-7] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [8-11] | 58 | 66,7% |
| | Alto | [12-15] | 26 | 29,9% |

En la tabla 2 se muestra los resultados descriptivos de las dimensiones de las habilidades blandas de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios; en relación a la dimensión actitud positiva, el 71,3% están en el nivel medio; asimismo el 24,1% están en el nivel alto y por otro lado el 4,6% están en el nivel bajo; en relación a la dimensión comunicación, el 72,4% están en el nivel medio; del mismo modo el 25,3% están en el nivel alto y por otro lado el 2,3% están en el nivel bajo; en relación a la dimensión trabajo en equipo, el 66,7% están en el nivel medio; del mismo modo el 29,9% están en el nivel alto y por otro lado el 3,4% están en el nivel bajo; en relación a la dimensión gestión del tiempo, el 66,7% están en el nivel medio; asimismo el 29,9% están en el nivel alto y por otro lado el 3,4% están en el nivel bajo; en relación a la dimensión habilidades interpersonales, el 62,1% están en el nivel medio; de la misma manera el 34,5% están en el nivel alto y por otro lado el 3,4% están en el nivel bajo; en relación a la dimensión profesionalismo, el 70,1% están en el nivel medio; del mismo modo el 27,6% están en el nivel alto y por otro lado el 2,3% están en el nivel bajo; en relación a la dimensión cortesía, el 64,4% están en el nivel medio; del mismo modo el 32,2% están en el nivel alto y por otro lado el 3,4% están en el nivel bajo; en relación a la dimensión integridad, el 71,3% están en el nivel medio; de misma manera el 24,1% están en el nivel alto y por otro lado el 4,6% están en el nivel bajo; en relación a la dimensión ética laboral, el 66,7% están en el nivel medio; de la misma manera el 29,9% están en el nivel alto y por otro lado el 3,4% están en el nivel bajo; en relación a la dimensión responsabilidad, el 72,4% están en el nivel medio; asimismo el 24,1% están en el nivel alto y por otro lado el 3,4% están en el nivel bajo; y por último, en relación a la dimensión flexibilidad, el 66,7% están en el nivel medio; del mismo modo el 29,9% están en el nivel alto y por otro lado el 3,4% están en el nivel bajo.

Tabla 3*Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral*

| Variable | Nivel | Baremos | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|---------------------|-------|-----------|------------|----------------|
| Habilidades blandas | Bajo | [29-67] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [68-106] | 65 | 74,7% |
| | Alto | [107-155] | 19 | 21,8% |
| Total | | | 87 | 100,0% |

En la tabla 3 se muestra los resultados descriptivos del desempeño laboral de los de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, del 74,7% su desempeño laboral está en el nivel medio; del 21,8% su desempeño laboral está en el nivel alto y del 3,4% su desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios está en el nivel bajo.

Tabla 4*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable desempeño laboral*

| Dimensión | Nivel | Baremo | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-------|---------|------------|----------------|
| Desempeño de habilidades | Bajo | [12-28] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [29-44] | 56 | 64,4% |
| | Alto | [45-60] | 28 | 32,2% |
| Total | | | 87 | 100,0% |
| Desempeño contextual | Bajo | [17-39] | 3 | 3,4% |
| | Medio | [40-62] | 63 | 72,4% |
| | Alto | [63-85] | 21 | 24,1% |

| | | |
|-------|----|--------|
| Total | 87 | 100,0% |
|-------|----|--------|

En la tabla 2 se muestra los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios; en relación a la dimensión desempeño de habilidades, del 64,4% están en el nivel medio; del 32,2% están en el nivel alto y del 3,4% están en el nivel bajo; y en relación a la dimensión desempeño contextual, del 72,4% están en el nivel medio; del 24,1% están en el nivel alto, y del 3,4% están en el nivel bajo.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

H₁: Existe relación entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

Tabla 5

Correlación entre habilidades blandas y desempeño laboral

| | | Habilidades blandas | Desempeño laboral |
|-----------------|----------------------------|---------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,647** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 87 | 87 |
| | Coeficiente de correlación | ,647** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 87 | 87 |

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

Teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. La sig. (bilateral) según la tabla 8 es de 0,000; este resultado se contrasta

con el parámetro de SPSS ($1\%=0,01$) y es menor al valor de $0,01$; por lo que se refuta la H_0 y se admite la hipótesis general de la investigación. Concluyendo que existe una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman = $0,647$) y significativa (Sig. = $0,000$) entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

Prueba de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre Habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

H_1 : Existe relación entre Habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

Tabla 6

Correlación entre habilidades blandas y desempeño de habilidades

| | | Habilidades blandas | Desempeño de habilidades |
|--------------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,508** |
| | Habilidades blandas | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 87 | 87 |
| | Coefficiente de correlación | ,508** | 1,000 |
| Desempeño de habilidades | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 87 | 87 |

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

Teniendo como primer objetivo específico: Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. La sig. (bilateral) según la tabla 6 es de $0,000$; este resultado se contrasta con el parámetro de SPSS ($1\%=0,01$) y es menor al valor de $0,01$; por lo que se refuta la H_0 y se admite la primera hipótesis específica de la investigación. Concluyendo que existe una correlación positiva y moderada (Rho

de Spearman = 0,508) y significativa (Sig. = 0,000) entre habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

H₁: Existe relación entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

Tabla 7

Correlación entre habilidades blandas y desempeño contextual

| | | Habilidades blandas | Desempeño contextual |
|-----------------|----------------------------|---------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,596** |
| | Habilidades blandas | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 87 | 87 |
| | Coeficiente de correlación | ,596** | 1,000 |
| | Desempeño contextual | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 87 | 87 |

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

Teniendo como segundo objetivo específico: Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. La sig. (bilateral) según la tabla 7 es de 0,000; este resultado se contrasta con el parámetro de SPSS (1%=0,01) y es menor al valor de 0,01; por lo que se refuta la H₀ y se admite la segunda hipótesis específica de la investigación. Concluyendo que existe una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman = 0,596) y significativa (Sig. = 0,000) entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. La tabla 1 y 3 permite afirmar que de los 86 servidores de COFOPRI de Madre de Dios que formaron parte de esta investigación; el 2,3% de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios con habilidades blandas en el nivel bajo, el nivel de desempeño laboral es bajo; el 59,8% de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios con habilidades blandas en el nivel medio, el nivel de desempeño laboral es medio; y el 19,5% de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios con habilidades blandas en el nivel alto, el nivel de desempeño laboral es alto. Por otro lado, La sig. (bilateral) según la tabla 5 es de 0,000; este resultado se contrasta con el parámetro de SPSS ($1\%=0,01$) es menor a 0,01; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis general de la investigación. Concluyendo que existe una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman = 0,647) y significativa (Sig. = 0,000) entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

Estos resultados son similares a los de Carranza y Sánchez (2022), quienes mostraron que el 50% de los empleados tenía un nivel relativamente desarrollado de habilidades blandas y el 60% de ellos aprendió un nivel óptimo gracias a su rol en la organización empresarial. También encontró que el coeficiente de correlación para ambos denominadores era de 0,917 con sig. =0,00, lo que indica una alta relación positiva entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral. Además, utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman en el estudio, Guerrero (2022) encontró que era estadísticamente significativo ya que el valor $p = 0,003$ es menor que el nivel de significación de 0,05, el valor de la relación entre las variables 0,354 era habilidades blandas y el rendimiento laboral. Asimismo, las pruebas de correlación de Moscoso (2022) confirmaron que existe una relación significativa entre las habilidades blandas y el rendimiento ($p = 0,000$; $r = 0,669$). Asimismo, coinciden con las afirmaciones de Chaco y Contreras (2022) de que las habilidades blandas afectan significativamente el desempeño de los administradores, como lo demuestra la correlación r de Pearson ($r = 0,766$) con una significancia de $p = 0,000$ y una correlación positiva y buena. Además, los resultados son similares a los de

Rodríguez (2021), que encontró una correlación media positiva entre las habilidades blandas y el rendimiento de los profesores con una correlación de $Rho=0,688$, es decir, j . Cuanto más alto sea el nivel de habilidades blandas, mayor será el nivel de rendimiento de los profesores.

En este sentido, Maslow (1991) presentó la teoría de que las habilidades blandas se han convertido en una parte importante del mercado laboral y las organizaciones buscan actualmente empleados que desarrollen y apliquen habilidades blandas que les permitan funcionar en el lugar de trabajo y en un entorno dinámico. Empleados que pueden comunicarse con confianza en el trabajo y contribuir al desarrollo y al éxito de la organización realizando sus tareas de forma adecuada y eficiente. Hoy en día, si quieres conservar tu puesto de trabajo, tienes que cumplir los requisitos y las competencias que se te exigen. Por esta razón, Tito y Serrano (2018) teorizan que las organizaciones actuales necesitan empleados que puedan combinar habilidades duras y blandas y centrarse en la resolución de conflictos para aumentar la productividad o la satisfacción del cliente. Tito y Serrano (2018) sostienen además que las habilidades blandas son aquellas que permiten la integración, una mejor comunicación en armonía con el entorno, el liderazgo, la gestión del cambio, la construcción de relaciones duraderas y la resolución de problemas. Por otra parte, las competencias blandas se encuentran entre las más utilizadas en los contextos organizativos, especialmente en el ámbito de la gestión de los recursos humanos, y aunque no existe una única definición que las describa, existe un consenso en que contribuyen de forma significativa al cumplimiento de los objetivos profesionales de los trabajadores y a la seguridad en el empleo, mientras que los constantes cambios en el mercado laboral y el rápido progreso tecnológico han contribuido de forma significativa al descenso de las tasas de empleabilidad (Cui, 2021). Para contrarrestar esta tendencia, los profesionales están empezando a adoptar roles que les permitan sostener sus actividades profesionales y desarrollar habilidades de comportamiento interpersonal e intrapersonal que les permitan comunicarse eficazmente con todos los actores con los que entran en contacto a diario.

El primer objetivo específico de la investigación fue: Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. La tabla 1 y 4 permite afirmar que de los 86

servidores de COFOPRI de Madre de Dios que formaron parte de esta investigación; el 2,3% de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios con habilidades blandas en el nivel bajo, el nivel de desempeño de habilidades es bajo; el 52,9% de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios con habilidades blandas en el nivel medio, el nivel de desempeño de habilidades es medio; y el 21,8% de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios con habilidades blandas en el nivel alto, el nivel de desempeño de habilidades es alto. Además, La sig. (bilateral) según la tabla 9 es de 0,000; este resultado se contrasta con el parámetro de SPSS ($1\%=0,01$) es menor a 0,01; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la primera hipótesis específica de la investigación. Concluyendo que existe una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman = 0,508) y significativa (Sig. = 0,000) entre habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

Los resultados se asemejan a los de Sánchez et al. (2022), las habilidades blandas son limitados y mediante el uso de las tácticas de cambio de la iniciativa, los estudiantes tienen conocimientos teóricos y prácticos de los módulos a través de los cuales pueden utilizar las habilidades blandas en el desempeño laboral. Unas prácticas profesionales, el primer acercamiento de la mayoría de los estudiantes a organizaciones del sector social para utilizar sus conocimientos (habilidades duras) que formaron parte de su formación académica y sus habilidades blandas adquiridas a través de una iniciativa de cambio y desarrollo. Su trabajo en esta organización tendrá la oportunidad de formar parte del ingenio humano como fuerza de unión. Asimismo, concuerdan con los de Mora et al. (2022), quienes analizaron varios trabajos centrados en la interacción entre estas variables y su funcionamiento. En la misma línea, también se pone de manifiesto el objetivo teórico alcanzado, ya que es posible examinar la interacción entre habilidades blandas y desempeño de los empleados y destacar los diversos estudios que lo respaldan. En un esfuerzo por encontrar el cumplimiento del proceso científico, este análisis estuvo en consonancia con lo que Creswell (2014) citado por Mora et al. (2022) destaca, ya que la investigación utilizó la técnica bibliográfica de revisión de artículos en bases de datos y revistas para obtener un marco teórico. Además, concuerdan los resultados de Romero et al. (2021) quienes sostienen que un verdadero indicador del triunfo de los profesionales que comienzan con la

cooperación interpersonal y el desarrollo de habilidades como el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la empatía, el asertividad, la organización, la gestión, la ética y otras en el campo laboral. Dado que estas habilidades no suelen prepararse de forma explícita, sino que deben surgir de procesos académicos e individuales, no existen instrumentos fiables para medir las habilidades blandas, aunque algunos estudios lo han intentado, incluyendo la medición de competencias conjuntas, y en el contexto laboral. Asimismo, son similares a los de Guerrero (2022), quien empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la correlación entre las habilidades blandas y desempeño de habilidades, dicho coeficiente fue 0,371.

Al respecto Juárez (2022) teorizó sosteniendo que, en el pasado relativamente reciente, el proceso de reclutamiento y selección de nuevos empleados se centraba principalmente en sus calificaciones académicas y sus habilidades técnicas. Sin embargo, en los últimos años, las habilidades blandas han ido ganando terreno y son cada vez más valoradas por los empleadores (Robles, 2021). En este particular, se puede observar que la comunicación oral y escrita, el trabajo en equipo, la adaptabilidad, las habilidades de liderazgo y la capacidad de creación de redes empiezan a ocupar un lugar destacado en la lista de preferencias de los reclutadores. La comunicación oral y escrita es esencial para el éxito profesional, por lo que es una de las habilidades más valoradas por los empleadores, ya que a través de ella se coordinan y orientan las actividades hacia los objetivos de la organización. Según Sánchez (2021) cuando el empleado presenta la información de forma clara y concisa, expresa sus opiniones y defiende sus derechos y los de la organización tanto de forma verbal como escrita, concretamente a través de presentaciones y/o informes a las distintas partes interesadas (por ejemplo, compañeros, jefe de línea, clientes). El trabajo en equipo contribuye significativamente a la consecución de un objetivo común, por lo que se considera uno de los indicadores más importantes para evaluar el rendimiento de los empleados. Cuando a un individuo le resulta fácil trabajar con otros, establece relaciones que le permiten interactuar y compartir conocimientos, responsabilidades y recursos que animan a los demás miembros del grupo a dar lo mejor de sí mismos en la realización de las tareas que se les asignan. La adaptabilidad se caracteriza por la capacidad de mantener la eficiencia en entornos

en constante cambio y la voluntad de adquirir conocimientos y habilidades que permitan afrontar nuevos retos y que ayuden al empleado a hacer frente a los imprevistos, a trabajar bajo presión y a enfrentarse a las críticas constructivas con naturalidad (Zapf et al., 2020).

El segundo objetivo específico de la investigación fue: Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. La tabla 1 y 4 permite afirmar que de los 86 servidores de COFOPRI de Madre de Dios que formaron parte de esta investigación; el 2,3% de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios con habilidades blandas en el nivel bajo, el nivel de desempeño contextual es bajo; el 57,5% de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios con habilidades blandas en el nivel medio, el nivel de desempeño contextual es medio; y el 19,5% de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios con habilidades blandas en el nivel alto, el nivel de desempeño contextual es alto. Además, la sig. (bilateral) según la tabla 10 es de 0,000; este resultado se contrasta con el parámetro de SPSS ($1\%=0,01$) es menor a 0,01; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la segunda hipótesis específica de la investigación. Concluyendo que existe una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman = 0,596) y significativa (Sig. = 0,000) entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022.

Estos resultados concuerdan con los de Espinoza y Gallegos (2020), donde el liderazgo, el trabajo en equipo, la comunicación y la resolución de problemas fueron las habilidades blandas que los estudiantes creen dominar, aunque sólo el 36,4% de los encuestados afirma que se les preguntó específicamente por ellas durante la entrevista. Las habilidades más importantes se aprenden en casa, pero algunos autores sostienen que las habilidades ya aprendidas deben perfeccionarse en el trabajo. Extremadamente importante es la medida en que los estudiantes dicen pensar en las habilidades blandas en el trabajo o cuando ya están trabajando. En un estudio de correlación realizado para las habilidades blandas que los estudiantes consideran más importantes, se comprobó que existe un alto nivel de interacción entre cada una de ellas. Además, Guerrero (2019) explica el modelado y el desarrollo de un sistema basado en la web en el que se implementan aplicaciones creadas por expertos para evaluar las habilidades blandas que, cuando se relaciona con el desempeño laboral, nos dan la ventaja en el clima

organizacional. El resultado de la evaluación es una puntuación que indica el nivel en el que la persona tiene habilidades blandas. Estas puntuaciones se normalizan y se analizan en un modelo de lógica difusa utilizado en el sistema de evaluación del perfil de competencias para que tengan un perfil individual de comprensión más significativo. Del mismo modo los resultados son similares a los de Moscoso (2022), el autor evidenció que la correlación es significativa entre la variable habilidades blandas y el desempeño contextual ($p=0,000$; $r=0,687$).

Al respecto Pekaar et al. (2018) teorizaron sosteniendo que, en el contexto laboral actual, marcado por la competitividad y la aparición de funciones cada vez más complejas y en constante cambio, requiere de empleados que, además de conocimientos teóricos, tengan habilidades blandas que actúen como soporte entre la práctica técnica y la profesional. Por ello, es fundamental que los recién graduados desarrollen habilidades blandas que les permitan alcanzar un desempeño acorde con los objetivos organizacionales, entre las habilidades blandas que más contribuyen al alto rendimiento se encuentran: la adaptabilidad y la resiliencia para afrontar la incertidumbre y las adversidades del día a día; la gestión del estrés y las emociones derivadas de la competitividad laboral; la creatividad para resolver problemas y presentar soluciones innovadoras; y las relaciones interpersonales porque es a través de la interacción con los demás como se puede optimizar el rendimiento individual, grupal y organizacional.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó que existe una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman = 0,647) y significativa (Sig. = 0,000) entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. Los resultados obtenidos revelaron que las habilidades blandas son esenciales para que las personas y las organizaciones se destaquen en el mercado laboral. Estas competencias incluyen habilidades profesionales, técnicas y de comportamiento que redefinen la forma de vivir, trabajar, interactuar y adaptarse a los cambios impuestos por la sociedad, como se ha visto en los últimos meses debido a la pandemia que ha asolado el mundo.
- Segunda** : Se determinó que existe una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman = 0,508) y significativa (Sig. = 0,000) entre habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. Las habilidades blandas además de ser relevantes para la práctica profesional, también son predictoras de un rendimiento diferenciado. Conclusiones que están en línea con varios estudios, cuyos resultados confirman que las habilidades blandas son un fuerte predictor del rendimiento individual y la eficiencia profesional. La ausencia de habilidades blandas obstaculiza el logro de los objetivos personales y, por lo tanto, el avance profesional. Las habilidades blandas de los empleados mejoran y crean valor para la organización.
- Tercera** : Se determinó que existe una correlación positiva y moderada (Rho de Spearman = 0,596) y significativa (Sig. = 0,000) entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. Las habilidades blandas facilitan la empleabilidad, ya que se relacionan con un conjunto de habilidades y atributos personales que aumentan la probabilidad de que el trabajador tenga éxito. Las habilidades pueden ser un diferenciador competitivo en el contexto laboral,

porque no son las habilidades técnicas las que garantizan el éxito profesional.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Dada la aportación del modelo final y los resultados estadísticos, se recomienda realizar un estudio longitudinal con una metodología cuantitativa de tipo predictivo-explicativo, esta permitirá ampliar los resultados y mayor relevancia a los resultados. Además, se podrá evaluar su evolución en el tiempo y la causalidad. Por otro lado, al tratarse de una encuesta basada en la autoevaluación (apreciación de sí mismo), es recomendable mantener este método e incluir la evaluación 360 grados con la participación de los supervisores, compañeros, subordinados y clientes, de las que se recogerán y validarán directamente los datos en la encuesta.
- Segunda** : Para mejorar los instrumentos de recolección de datos, es necesario analizar los reactivos mediante el análisis de varianza, de modo que pueda medir lo que se pretende medir. Los aspectos evaluados y/o medidos por estos instrumentos son diversos, pues son útiles y capaces de presentar resultados científicamente sólidos cuando presentan buenas propiedades psicométricas. El desarrollo integral de un nuevo instrumento de medición para estos tipos de variables es muy complejo, consume varios recursos y requiere la movilización de habilidades y conocimientos de varias áreas. Por ello, antes de elaborar nuevos instrumentos, se recomienda que el investigador conozca los cuestionarios existentes. A menudo pueden servir para los mismos o similares propósitos.
- Tercera** : Para mejorar las habilidades blandas en el trabajo y aumentar la productividad y seguir logrando los objetivos de la organización, se recomienda, en primer lugar, definir los objetivos a alcanzar, en función a los puntos débiles presentes en la organización, y decidirse por uno de ellos y mejorarlo en los meses siguientes; en segundo lugar, aprender a escuchar las críticas de los compañeros y de los superiores, reforzar los puntos débiles,

practicar la escucha atenta y mejorar la empatía; En tercer lugar, ser tolerante con los errores propios y ajenos para que esto no dificulte el rendimiento laboral; en cuarto lugar, salir de la zona de confort, demostrando que es posible deshacerse de los hábitos nocivos y mejorar las debilidades de ciertos comportamientos; y, por último, atreverse a actuar de forma diferente para conseguir otros resultados deseados. También se sugiere que la institución refuerce estas habilidades mediante formación o seminarios para mejorar el rendimiento laboral y alcanzar eficazmente los objetivos de la institución.

REFERENCIAS

- Bibi, A., Saleem, A., Adnan, M., & Shafique, M. (2020). Emotional Intelligence and Aggression among University Students of Pakistan: A Correlational Study. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 29(10), 1-12. <https://doi.org/10.1080/10926771.2019.1709592>
- Carranza, J., & Sánchez, F. (2022). Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano, Utcubamba, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM, Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 59-62. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20225.868>
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 50 - 65. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>
- Çekmecelioğlu, H., Günsel, A., & Ulutaş, T. (2021). Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: An Empirical Study on Call Center Employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5(8), 363-369. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1012>
- Chaca, A., & Contreras, L. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021*. [Tesis de Posgrado de la Universidad Continental]: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf
- Collado, A., & Fachelli, S. (2019). La competencia de trabajo en equipo: una experiencia de implementación y evaluación en un contexto universitario. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(1), 1–21. <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.222654>
- Cui, Y. (2021). The role of emotional intelligence in workplace transparency and open communication. *Journal of Surgical Education*, 75(5), 1171-1179. <https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2018.01.021>
- Da Costa, M., Pinto, L., Martins, H., & Vieira, D. (2021). Developing Psychological Capital and Emotional Intelligence in Higher Education: A Field Experiment with Economics and Management Students. *The International Journal of*

- Management Education*, 19(1), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2021.100516>
- De la Mora, A., Segovia, A., & Hernández, Ó. (2022). Revisión teórica de la cohesión y su influencia en el desempeño laboral. *VinculaTécnica EFAN*, 8(1), 143-153. <https://doi.org/10.29105/vtga8.1-334>
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista ESPACIOS*, 41(23), 109-120. <https://doi.org/10.13187/ejced.2018.4.690>
- García, D., Sankar, S., & Isna, N. (2020). The impact of emotional intelligence in the military workplace. *Human Resource Development International*, 1(1), 1-15. <https://doi.org/10.1080/13678868.2019.1708157>
- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23(1), 1-12. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Guerrero, J. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Administrativa Financiera del Hospital General del Sur de Quito, 2021*. [Tesis de Posgrado de la Universidad César vallejo]: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78955/Guerrero_PJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerrero, M. (2019). *Medición automática de habilidades blandas para la validación del perfil de conocimiento de candidatos a puestos de trabajo*. [Tesis de Posgrado de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica de México]: https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/1544/2/2020_155_Manuel_Guerrero_Garc%C3%ADa%20pendiente.pdf
- Hamada, C., & Ono, H. (2020). The role of biostatistics in pharmacological studies. *Nihon Yakurigaku Zasshi*, 210(2), 4-11. <https://doi.org/10.1254/fpj.116.4.PMID:10976446>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Invesstigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Juárez, J. (2022). Inteligencia emocional y habilidades blandas dentro del pensum de Secretariado. *Revista Guatemalteca de Educación Superior*, 5(1), 35-45. <https://doi.org/10.46954/revistages.v5i1.70>
- Loayza, J. (2021). Actitudes hacia la investigación científica y estadística en estudiantes de Psicología. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(2), 165-177. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.6>
- López, F. (2022). Eficacia en la evaluación del desempeño laboral en una empresa inmobiliaria. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(45), 65-72. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23051>
- Losada, L. (2018). Reflexión y construcción del conocimiento en torno a las habilidades sociales y la competencia social. RECIE. *Revista Caribeña De Investigación Educativa*, 2(1), 7-22. <https://doi.org/10.32541/recie.2018.v2i1.pp7-22>
- Mohamad, M., & Hanafi, N. (2018). Bridging Emotional Intelligence on Academic Performance: Public University's Perspective. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 10(3), 1-19. <https://doi.org/10.1080/02134748.2017.1352170>
- Morán, V., & Olaz, F. (2019). Instrumentos de evaluación de habilidades sociales en América Latina: un análisis bibliométrico. *Revista de Psicología*, 32(2), 93-105. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2014.32877>
- Moscoso, M. (2022). *Soft Skills y Desempeño Laboral de Colaboradores de una Empresa de Seguridad, Provincia de Maynas 2021*. [Tesis de Posgrado de la Universidad César vallejo]: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81876/Moscoso_DMA-SD.pdf?sequence=1
- Ordaz, M. (2018). La educación de habilidades sociales desde la Extensión Universitaria. Propuestas de acciones. *Educar em Revista*, 50(1), 269-283. <https://doi.org/10.1590/S0104-40602013000400017>
- Pekaar, K., Linden, D., Bakker, A., & Marise, P. (2018). Emotional Intelligence and Job Performance: The Role of Enactment and Focus on Others' Emotions. *Human Performance*, 33(2), 135 -153. <https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1332630>

- Portillo, M. (2019). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Revista Educación*, 41(2), 1-12. <https://doi.org/10.15517/revedu.v41i2.21719>
- Puga, J., & Martínez, L. (2018). Competencias Directivas En Escenarios Globales. *Estudios Gerenciales*, 24(241), 87-103. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(08\)70054-8](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(08)70054-8)
- Ramirez, E., Espinoza, M., Esquivel, S., & Naranjo, M. (2020). Inteligencia emocional, competencias y desempeño del docente universitario: Aplicando la técnica mínimos cuadrados parciales SEM-PLS. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(3), 99-114. <https://doi.org/10.6018/reifop.428261>
- Rhee, S., & White, J. (2019). The Emotional Intelligence of Entrepreneurs. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 20(4), 409-425. <https://doi.org/10.1080/03075079.2013.777410>
- Robles, M. (2018). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 85(5), 453-465. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Robles, M. (2021). Executive perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(5), 253-265. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Rodríguez, J. (2021). *Relación entre las habilidades blandas y el desempeño docente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019*. [Tesis de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos]: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17114/Rodriguez_sj.pdf?sequence=1
- Romero, J., Granados, I., López, S., & González, G. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: Revisión documental. *Revista Inclusión y Desarrollo*, 1(1), 1-15. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.8.2.2021.2749>
- Sánchez, G., Yáñez, A., & Sánchez, L. (2022). Talento humano en las organizaciones: competencias blandas para la empleabilidad de estudiantes universitarios. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*, 12(24), 19-44. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>

- Sánchez, R. (2021). Las Habilidades Blandas Factor Clave Para El Desempeño De Los Ingenieros. *BIOTECH & ENGINEERING*, 1(2), 130–147. <https://doi.org/10.52248/eb.Vol1Iss02.27>
- Sánchez, R., & Ñañez, M. (2022). Percepción del trabajo en equipo y de las habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Puriq*, 4(1), 1-12. <https://doi.org/10.37073/puriq.4.265>
- Sharma, T., & Dhani, P. (2019). Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of IT employees: A gender study. *Procedia Computer Science*, 12(2), 180-185. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.358>
- Tapia, C., & Cubo, S. (2018). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9(23), 133-148. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m9-19.hsrp>
- Tito, M., & Serrano, B. (2018). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(23), 59-76. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n12.2016.81>
- Vásquez, S. (2021). Habilidades blandas: su importancia para el desempeño docente. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 3(2), 4-16. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Zapf, A., Rauch, G., & Kieser, M. (2020). Why do you need a biostatistician? *BMC Med Res Methodol*, 20(1), 1-15. <https://doi.org/10.1186/s12874-020-0916-4>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título: Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal Madre de Dios, 2022 | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|-------|---|--|--|
| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | |
| Problema General: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Variable 1: Habilidades blandas. Las habilidades blandas se refieren a los valores, las reacciones y los sentimientos, que también son competencias sociales que podrían fortalecer a los trabajadores del sector público en la vida cotidiana, a nivel profesional y en el liderazgo Laboral (Maslow, 1991). | | | | | |
| ¿Cómo es la relación entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022? | Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. | Existe relación entre Habilidades blandas y desempeño laboral de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Actitud positiva | <ul style="list-style-type: none"> Entusiasmo Positivismo Enfoque y orientación al esfuerzo | 1-3 | <ul style="list-style-type: none"> Totalmente en desacuerdo [1] En desacuerdo [2] Algo de acuerdo [3] De acuerdo [4] Totalmente de acuerdo [5] | DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> Bajo [3-7] Medio [8-11] Alto [12-15] | VARIABLE1: <ul style="list-style-type: none"> Bajo [33-77] Medio [78-121] Alto [122-165] |
| Problemas Específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | <ul style="list-style-type: none"> Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> Elocuente Capacidad de escucha Convincente en la comunicación oral | 4-6 | | | |
| ¿Cómo es la relación entre Habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022? | Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. | Existe relación entre Habilidades blandas y desempeño de habilidades de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. | <ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo | <ul style="list-style-type: none"> Pieza clave Colaborativo Capacidad de dirigir | 7-9 | | | |
| ¿Cómo es la relación entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022? | Determinar la relación entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. | Existe relación entre Habilidades blandas y desempeño contextual de los servidores de COFOPRI de Madre de Dios, 2022. | <ul style="list-style-type: none"> Gestión del tiempo | <ul style="list-style-type: none"> Puntual Cumplir con los plazos Priorizar tareas | 10-12 | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Habilidades interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar relaciones sólidas Situaciones de conflicto Aceptación de todos | 13-15 | | | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Profesionalismo | <ul style="list-style-type: none"> Seguir etiquetas correctamente Vestir apropiadamente | 16-18 | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|-------------------|---|-------|--|--|--|
| | | | | – Mantener decoro | | | | |
| | | | • Cortesía | – Ajustar comportamiento – Ser cortés con todos – Saludar | 19-21 | | | |
| | | | • Integridad | – Abierto y genuino – Aceptar y poseer errores – Representar lo correcto | 22-24 | | | |
| | | | • Ética laboral | – Utilizar con criterio los materiales. – Confiar para proporcionar información – Mantener confidencialidad | 25-27 | | | |
| | | | • Responsabilidad | – Confiable en el trabajo – Ser responsable – Entrega de resultados | 28-30 | | | |
| | | | • Flexibilidad | – Adaptación de situaciones – Abierto a opiniones contrarias – Realignar o redefinir la forma de trabajar | 31-33 | | | |
| <p>Variable 2: Desempeño laboral. Es un proceso que determina el éxito de una organización (o unidad o proceso) en la consecución de sus objetivos profesionales y laborales (Chiavenato, 2007).</p> | | | | | | | | |

| | | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos | |
|--|--|---|--|--|--|---|--|---|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> Desempeño de habilidades | <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento del trabajo Habilidades organizativas Eficiencia | 1-12 | <ul style="list-style-type: none"> Totalmente en desacuerdo [1] En desacuerdo [2] | DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> Bajo [12-28] Medio [29-44] Alto [45-60] | VARIABLE2: Bajo [29-67] Medio [68-106] Alto [107-155] |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> Desempeño contextual | <ul style="list-style-type: none"> Esfuerzo persistente Cooperación Conciencia organizacional Habilidades interpersonales y relacionales | 13-29 | <ul style="list-style-type: none"> Algo de acuerdo [3] De acuerdo [4] Totalmente de acuerdo [5] | <ul style="list-style-type: none"> Bajo [17-39] Medio [40-62] Alto [63-85] | |
| Diseño de investigación: | | Población y Muestra: | | Técnicas e instrumentos: | | Método de análisis de datos: | | | |
| Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental | | Población: trabajadores del COFOPRI Oficina Zonal Madre de Dios Muestra: 87 trabajadores | | Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario | | Descriptiva: Tabla de frecuencias Inferencial: Rho de Spearman | | | |

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|----------------------------|---|--|-----------------------------|---|---|
| Habilidades blandas | Las habilidades blandas se refieren a los valores, las reacciones y los sentimientos, que también son competencias sociales que podrían fortalecer a los trabajadores del sector público en la vida cotidiana, a nivel profesional y en el liderazgo sindical (Maslow, 1991). | Se define operacionalmente como actitud positiva, comunicación, trabajo en equipo, gestión del tiempo, habilidades interpersonales, profesionalismo, cortesía, integridad, ética laboral, responsabilidad y flexibilidad | Actitud positiva | <ul style="list-style-type: none"> - Entusiasmo - Positivismo - Enfoque y orientación al esfuerzo | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo [1] • En desacuerdo [2] • Algo de acuerdo [3] • De acuerdo [4] • Totalmente de acuerdo [5] |
| | | | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> - Elocuente - Capacidad de escucha Convincente en la comunicación oral | |
| | | | Trabajo en equipo | <ul style="list-style-type: none"> - Pieza clave - Colaborativo - Capacidad de dirigir | |
| | | | Gestión del tiempo | <ul style="list-style-type: none"> - Puntual - Cumplir con los plazos Priorizar tareas | |
| | | | Habilidades interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar relaciones sólidas - Situaciones de conflicto - Aceptación de todos | |
| | | | Profesionalismo | <ul style="list-style-type: none"> - Seguir etiquetas correctamente - Vestir apropiadamente - Mantener decoro | |
| | | | Cortesía | <ul style="list-style-type: none"> - Ajustar comportamiento - Ser cortés con todos - Saludar | |
| | | | Integridad | <ul style="list-style-type: none"> - Abierto y genuino - Aceptar y poseer errores - Representar lo correcto | |
| | | | Ética laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar con criterio los materiales. - Confiar para proporcionar información - Mantener confidencialidad | |
| | | | Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Confiante en el trabajo - Ser responsable - Entrega de resultados | |
| Flexibilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Adaptación de situaciones | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------------|--|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Abierto a opiniones contrarias - Realignar o redefinir la forma de trabajar | |
| Desempeño laboral | Es un proceso que determina el éxito de una organización (o unidad o proceso) en la consecución de sus objetivos profesionales y laborales (Chiavenato, 2007). | Se define operacionalmente como desempeño de habilidades y desempeño contextual | Desempeño de habilidades | <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del trabajo - Habilidades organizativas - Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo [1] • En desacuerdo [2] • Algo de acuerdo [3] • De acuerdo [4] • Totalmente de acuerdo [5] |
| | | | Desempeño contextual | <ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzo persistente - Cooperación - Conciencia organizacional - Habilidades interpersonales y relacionales | |

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

| CUESTIONARIO- HABILIDADES BLANDAS | | | | | | |
|--|--|---------------|-----------------|------------|-----------------------|----------|
| Estimado (a) Servidor: Su opinión es muy importante. Este cuestionario es de carácter anónimo y su aplicación será de gran utilidad para la investigación. A continuación, se presenta las preguntas para que valore con objetividad marcando un aspa (x) a la respuesta que concuerde con su punto de vista, según las siguientes alternativas. | | | | | | |
| Valoración cualitativa | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Algo de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | |
| Valoración cuantitativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| VARIABLE: HABILIDADES BLANDAS | | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: Actitud positiva | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Estoy entusiasmado por asumir nuevas tareas. | | | | | |
| 2 | Soy positivo sobre las tareas asignadas. | | | | | |
| 3 | Estoy enfocado y orientado al esfuerzo. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Comunicación | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | Soy elocuente. | | | | | |
| 5 | Tengo buena capacidad de escucha. | | | | | |
| 6 | Puedo ser muy convincente en la comunicación oral. | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | Soy una pieza clave en el equipo. | | | | | |
| 8 | Soy colaborativo en proyecto de equipo. | | | | | |
| 9 | Dirijo a la gente en el camino. | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: Gestión del tiempo | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | Soy puntual. | | | | | |
| 11 | Cumplo con los plazos. | | | | | |
| 12 | Puedo priorizar tareas y asignar tiempo a cada una. | | | | | |
| DIMENSIÓN 5: Habilidades interpersonales | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | Muestro potencial para desarrollar relaciones sólidas. | | | | | |
| 14 | Manejo bien las situaciones de conflicto. | | | | | |
| 15 | Tengo buena aceptación de mis compañeros de trabajo. | | | | | |
| DIMENSIÓN 6: Profesionalismo | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 | Sigo las etiquetas correctamente | | | | | |
| 17 | Estoy vestido apropiadamente. | | | | | |
| 18 | Mantengo bien el decoro. | | | | | |
| DIMENSIÓN 7: Cortesía | | | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 19 | Puedo ajustar el comportamiento de acuerdo con la otra parte. | | | | | |
| 20 | Muestro cortesía a todos. | | | | | |
| 21 | Saludo a la gente regularmente. | | | | | |
| DIMENSIÓN 8: Integridad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Soy abierto y genuino. | | | | | |
| 23 | Puedo aceptar y poseer errores. | | | | | |
| 24 | Puedo representar lo correcto en la cara de oposición. | | | | | |
| DIMENSIÓN 9: Ética laboral | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Utilizo la papelería de oficina con criterio. | | | | | |
| 26 | Se puede confiar en mi para proporcionar información verdadera. | | | | | |
| 27 | Se puede confiar en mi para mantener la confidencialidad. | | | | | |
| DIMENSIÓN 10: Responsabilidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | Soy muy confiable con el trabajo. | | | | | |
| 29 | Actúo de manera responsable. | | | | | |
| 30 | Tomo la responsabilidad de entregar resultados de principio a fin. | | | | | |
| DIMENSIÓN 10: Flexibilidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | Puedo adaptarme a situaciones fácilmente | | | | | |
| 32 | Estoy abierto a opiniones contrarias. | | | | | |
| 33 | Estoy listo para realinear o redefinir la forma de trabajar para cambiar los puntos de vista. | | | | | |

CUESTIONARIO-DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a) Servidor: Su opinión es muy importante. Este cuestionario es de carácter anónimo y su aplicación será de gran utilidad para la investigación. A continuación, se presenta las preguntas para que valore con objetividad marcando un aspa (x) a la respuesta que concuerde con su punto de vista, según las siguientes alternativas.

| Valoración cualitativa | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Algo de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-------------------------|--------------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------------|
| Valoración cuantitativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

| DIMENSIÓN 1: Desempeño de habilidades | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Si necesito realizar una tarea con la que no estoy familiarizado, busco información que me permita realizarla mejor. | | | | | |
| 2 | No creo que pueda ejecutar mis tareas de manera efectiva si no tuviera una cierta experiencia. | | | | | |
| 3 | La forma en que realizo las tareas básicas requeridas en mi trabajo no siempre está de acuerdo con lo que soy capaz de hacer. | | | | | |
| 4 | La forma en que realizo las tareas básicas requeridas en mi trabajo corresponde completamente al desempeño que la organización donde trabajo me pide. | | | | | |
| 5 | No siempre es fácil para mí realizar tareas a tiempo | | | | | |
| 6 | Cuando tengo una fecha límite para realizar una determinada tarea, siempre la termino a tiempo. | | | | | |
| 7 | Si tuviera que realizar una tarea en conjunto con otros trabajadores, probablemente sería responsable de la planificación, organización y supervisión del trabajo a realizar. | | | | | |
| 8 | Siempre dejo mis tareas hasta el último minuto. | | | | | |
| 9 | Siempre estoy al tanto cuando faltan los recursos (materiales o humanos) necesarios para el desempeño eficiente de la organización | | | | | |
| 10 | A veces, me siento decepcionado con mi desempeño en el trabajo, porque sé que podría haberlo hecho mejor. | | | | | |
| 11 | Me considero un trabajador fundamental para la organización para la que trabajo, debido a la alta calidad de mi desempeño. | | | | | |
| 12 | Recibir comentarios (de mis subordinados, mis colegas, mi supervisor o de la organización) es fundamental para poder continuar desempeñando mis funciones con dedicación. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Cuando algo no está bien en el trabajo, no me quejo porque tengo miedo de que otros no estén de acuerdo conmigo. | | | | | |
| 14 | Por lo general, tomo la iniciativa de dar retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño de otros trabajadores (subordinados, colegas, supervisores o grupos de trabajo). | | | | | |
| 15 | En el caso de que la organización no proporcionara la capacitación que considero necesaria para realizar mis deberes de manera efectiva, buscaría información de otras fuentes | | | | | |
| 16 | Todavía puedo realizar mis deberes de manera efectiva cuando estoy trabajando bajo presión. | | | | | |
| 17 | Tan pronto como llego al trabajo, dejo de lado todos mis problemas personales, para que mi desempeño no se vea perjudicado. | | | | | |
| 18 | Por lo general, dedico menos esfuerzo al trabajo cuando realizo una tarea en conjunto con otras personas. | | | | | |
| 19 | Siempre estoy dispuesto a ayudar a otros trabajadores de la organización, incluso cuando no tengo mucho tiempo disponible. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 20 | Por lo general, también realizo tareas que no están relacionadas con mis deberes específicos. | | | | | |
| 21 | Con frecuencia llego tarde al trabajo. | | | | | |
| 22 | Es muy difícil para mí perder el trabajo, incluso cuando me siento enfermo. | | | | | |
| 23 | Nunca adoptaría acciones que pudieran dañar el bienestar de los otros trabajadores. | | | | | |
| 24 | Cuando pienso que los objetivos de la organización entran en conflicto con mis objetivos personales, mi dedicación al trabajo disminuye. | | | | | |
| 25 | Me tomo mi trabajo muy en serio, por lo que siempre cumplo con las normas y procedimientos impuestos (por mi supervisor o por la organización), incluso cuando no hay nadie cerca. | | | | | |
| 26 | Mis habilidades de comunicación son tan buenas que siempre puedo captar la atención de todos. | | | | | |
| 27 | La comunicación dentro de las organizaciones, incluso en grupos de trabajo, es fundamental para que las personas puedan realizar sus tareas de manera efectiva. | | | | | |
| 28 | Cuando escribo un mensaje a otros (otros trabajadores o estudiantes) siento cierta dificultad para expresar lo que estoy pensando. | | | | | |
| 29 | Cuando alguien tiene una opinión diferente a la mía, generalmente los convengo de que mi opinión es la mejor. | | | | | |

Anexo 4. Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Estoy entusiasmado por asumir nuevas tareas. | X | | X | | X | | |
| 2 | Soy positivo sobre las tareas asignadas. | X | | X | | X | | |
| 3 | Estoy enfocado y orientado al esfuerzo. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | Soy elocuente. | X | | X | | X | | |
| 5 | Tengo buena capacidad de escucha. | X | | X | | X | | |
| 6 | Puedo ser muy convincente en la comunicación oral. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Soy una pieza clave en el equipo. | X | | X | | X | | |
| 8 | Soy colaborativo en proyecto de equipo. | X | | X | | X | | |
| 9 | Dirijo a la gente en el camino. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Soy puntual. | X | | X | | X | | |
| 11 | Cumplo con los plazos. | X | | X | | X | | |
| 12 | Puedo priorizar tareas y asignar tiempo a cada una. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Muestro potencial para desarrollar relaciones sólidas. | X | | X | | X | | |
| 14 | Manejo bien las situaciones de conflicto. | X | | X | | X | | |
| 15 | Tengo buena aceptación de mis compañeros de trabajo. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 6 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Sigo las etiquetas correctamente | X | | X | | X | | |
| 17 | Estoy vestido apropiadamente. | X | | X | | X | | |
| 18 | Mantengo bien el decoro. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 7 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | Puedo ajustar el comportamiento de acuerdo con la otra parte. | X | | X | | X | | |
| 20 | Muestro cortesía a todos. | X | | X | | X | | |
| 21 | Saludo a la gente regularmente. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 8 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 22 | Soy abierto y genuino. | X | | X | | X | | |
| 23 | Puedo aceptar y poseer errores. | X | | X | | X | | |
| 24 | Puedo representar lo correcto en la cara de oposición. | X | | X | | X | | |

| DIMENSIÓN 9 | | Si | No | Si | No | Si | No |
|--------------|---|----|----|----|----|----|----|
| 25 | Utilizo la papelería de oficina con criterio. | X | | X | | X | |
| 26 | Se puede confiar en mí para proporcionar información verdadera. | X | | X | | X | |
| 27 | Se puede confiar en mí para mantener la confidencialidad. | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 10 | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 28 | Soy muy confiable con el trabajo. | X | | X | | X | |
| 29 | Actúo de manera responsable. | X | | X | | X | |
| 30 | Tomo la responsabilidad de entregar resultados de principio a fin. | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 11 | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 31 | Puedo adaptarme a situaciones fácilmente | X | | X | | X | |
| 32 | Estoy abierto a opiniones contrarias. | X | | X | | X | |
| 33 | Estoy listo para realinear o redefinir la forma de trabajar para cambiar los puntos de vista. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NIN BUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DIANA NORTECIA RENGIFO PIRANO DNI: 76572738

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

76572738

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Si necesito realizar una tarea con la que no estoy familiarizado, busco información que me permita realizarla mejor. | X | | X | | X | X | |
| 2 | No creo que pueda ejecutar mis tareas de manera efectiva si no tuviera una cierta experiencia. | X | | X | | X | X | |
| 3 | La forma en que realizo las tareas básicas requeridas en mi trabajo no siempre está de acuerdo con lo que soy capaz de hacer. | X | | X | | X | X | |
| 4 | La forma en que realizo las tareas básicas requeridas en mi trabajo corresponde completamente al desempeño que la organización donde trabajo me pide. | X | | X | | X | X | |
| 5 | No siempre es fácil para mí realizar tareas a tiempo | X | | X | | X | X | |
| 6 | Cuando tengo una fecha límite para realizar una determinada tarea, siempre la termino a tiempo. | X | | X | | X | X | |
| 7 | Si tuviera que realizar una tarea en conjunto con otros trabajadores, probablemente sería responsable de la planificación, organización y supervisión del trabajo a realizar. | X | | X | | X | X | |
| 8 | Siempre dejo mis tareas hasta el último minuto. | X | | X | | X | X | |
| 9 | Siempre estoy al tanto cuando faltan los recursos (materiales o humanos) necesarios para el desempeño eficiente de la organización | X | | X | | X | X | |
| 10 | A veces, me siento decepcionado con mi desempeño en el trabajo, porque sé que podría haberlo hecho mejor. | X | | X | | X | X | |
| 11 | Me considero un trabajador fundamental para la organización para la que trabajo, debido a la alta calidad de mi desempeño. | X | | X | | X | X | |
| 12 | Recibir comentarios (de mis subordinados, mis colegas, mi supervisor o de la organización) es fundamental para poder continuar desempeñando mis funciones con dedicación. | X | | X | | X | X | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Cuando algo no está bien en el trabajo, no me quejo porque tengo miedo de que otros no estén de acuerdo conmigo. | X | | X | | X | X | |
| 14 | Por lo general, tomo la iniciativa de dar retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño de otros trabajadores (subordinados, colegas, supervisores o grupos de trabajo). | X | | X | | X | X | |
| 15 | En el caso de que la organización no proporcionara la capacitación que considero necesaria para realizar mis deberes de manera efectiva, buscaría información de otras fuentes | X | | X | | X | X | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|---|--|
| 16 | Todavía puedo realizar mis deberes de manera efectiva cuando estoy trabajando bajo presión. | x | | x | | x | x | |
| 17 | Tan pronto como llego al trabajo, dejo de lado todos mis problemas personales, para que mi desempeño no se vea perjudicado. | x | | x | | x | x | |
| 18 | Por lo general, dedico menos esfuerzo al trabajo cuando realizo una tarea en conjunto con otras personas. | x | | x | | x | x | |
| 19 | Siempre estoy dispuesto a ayudar a otros trabajadores de la organización, incluso cuando no tengo mucho tiempo disponible. | x | | x | | x | x | |
| 20 | Por lo general, también realizo tareas que no están relacionadas con mis deberes específicos. | x | | x | | x | x | |
| 21 | Con frecuencia llego tarde al trabajo. | x | | x | | x | x | |
| 22 | Es muy difícil para mí perder el trabajo, incluso cuando me siento enfermo. | x | | x | | x | x | |
| 23 | Nunca adoptaría acciones que pudieran dañar el bienestar de los otros trabajadores. | x | | x | | x | x | |
| 24 | Cuando pienso que los objetivos de la organización entran en conflicto con mis objetivos personales, mi dedicación al trabajo disminuye. | x | | x | | x | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NIN BUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. MARITZA NORTECIA RENGIFO PIRAZO DNI: 76572738

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

76572738

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Estoy entusiasmado por asumir nuevas tareas. | X | | X | | X | | |
| 2 | Soy positivo sobre las tareas asignadas. | X | | X | | X | | |
| 3 | Estoy enfocado y orientado al esfuerzo. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | Soy elocuente. | X | | X | | X | | |
| 5 | Tengo buena capacidad de escucha. | X | | X | | X | | |
| 6 | Puedo ser muy convincente en la comunicación oral. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Soy una pieza clave en el equipo. | X | | X | | X | | |
| 8 | Soy colaborativo en proyecto de equipo. | X | | X | | X | | |
| 9 | Dirijo a la gente en el camino. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Soy puntual. | X | | X | | X | | |
| 11 | Cumplo con los plazos. | X | | X | | X | | |
| 12 | Puedo priorizar tareas y asignar tiempo a cada una. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Muestro potencial para desarrollar relaciones sólidas. | X | | X | | X | | |
| 14 | Manejo bien las situaciones de conflicto. | X | | X | | X | | |
| 15 | Tengo buena aceptación de mis compañeros de trabajo. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 6 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Sigo las etiquetas correctamente | X | | X | | X | | |
| 17 | Estoy vestido apropiadamente. | X | | X | | X | | |
| 18 | Mantengo bien el decoro. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 7 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | Puedo ajustar el comportamiento de acuerdo con la otra parte. | X | | X | | X | | |
| 20 | Muestro cortesía a todos. | X | | X | | X | | |
| 21 | Saludo a la gente regularmente. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 8 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 22 | Soy abierto y genuino. | X | | X | | X | | |
| 23 | Puedo aceptar y poseer errores. | X | | X | | X | | |
| 24 | Puedo representar lo correcto en la cara de oposición. | X | | X | | X | | |

| DIMENSIÓN 9 | | Si | No | Si | No | Si | No |
|--------------|---|----|----|----|----|----|----|
| 25 | Utilizo la papelería de oficina con criterio. | X | | X | | X | |
| 26 | Se puede confiar en mí para proporcionar información verdadera. | X | | X | | X | |
| 27 | Se puede confiar en mí para mantener la confidencialidad. | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 10 | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 28 | Soy muy confiable con el trabajo. | X | | X | | X | |
| 29 | Actúo de manera responsable. | X | | X | | X | |
| 30 | Tomo la responsabilidad de entregar resultados de principio a fin. | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN 11 | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 31 | Puedo adaptarme a situaciones fácilmente | X | | X | | X | |
| 32 | Estoy abierto a opiniones contrarias. | X | | X | | X | |
| 33 | Estoy listo para realinear o redefinir la forma de trabajar para cambiar los puntos de vista. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ARIANA NOUHÉLIA IZENGIFO PIZANGO DNI: 76572738

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 10 del 2022


 Firma del Experto Informante.
76572738

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Si necesito realizar una tarea con la que no estoy familiarizado, busco información que me permita realizarla mejor. | X | | X | | X | X | |
| 2 | No creo que pueda ejecutar mis tareas de manera efectiva si no tuviera una cierta experiencia. | X | | X | | X | X | |
| 3 | La forma en que realizo las tareas básicas requeridas en mi trabajo no siempre está de acuerdo con lo que soy capaz de hacer. | X | | X | | X | X | |
| 4 | La forma en que realizo las tareas básicas requeridas en mi trabajo corresponde completamente al desempeño que la organización donde trabajo me pide. | X | | X | | X | X | |
| 5 | No siempre es fácil para mí realizar tareas a tiempo | X | | X | | X | X | |
| 6 | Cuando tengo una fecha límite para realizar una determinada tarea, siempre la termino a tiempo. | X | | X | | X | X | |
| 7 | Si tuviera que realizar una tarea en conjunto con otros trabajadores, probablemente sería responsable de la planificación, organización y supervisión del trabajo a realizar. | X | | X | | X | X | |
| 8 | Siempre dejo mis tareas hasta el último minuto. | X | | X | | X | X | |
| 9 | Siempre estoy al tanto cuando faltan los recursos (materiales o humanos) necesarios para el desempeño eficiente de la organización | X | | X | | X | X | |
| 10 | A veces, me siento decepcionado con mi desempeño en el trabajo, porque sé que podría haberlo hecho mejor. | X | | X | | X | X | |
| 11 | Me considero un trabajador fundamental para la organización para la que trabajo, debido a la alta calidad de mi desempeño. | X | | X | | X | X | |
| 12 | Recibir comentarios (de mis subordinados, mis colegas, mi supervisor o de la organización) es fundamental para poder continuar desempeñando mis funciones con dedicación. | X | | X | | X | X | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Cuando algo no está bien en el trabajo, no me quejo porque tengo miedo de que otros no estén de acuerdo conmigo. | X | | X | | X | X | |
| 14 | Por lo general, tomo la iniciativa de dar retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño de otros trabajadores (subordinados, colegas, supervisores o grupos de trabajo). | X | | X | | X | X | |
| 15 | En el caso de que la organización no proporcionara la capacitación que considero necesaria para realizar mis deberes de manera efectiva, buscaría información de otras fuentes | X | | X | | X | X | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|---|
| 16 | Todavía puedo realizar mis deberes de manera efectiva cuando estoy trabajando bajo presión. | X | | X | | X | X |
| 17 | Tan pronto como llego al trabajo, dejo de lado todos mis problemas personales, para que mi desempeño no se vea perjudicado. | X | | X | | X | X |
| 18 | Por lo general, dedico menos esfuerzo al trabajo cuando realizo una tarea en conjunto con otras personas. | X | | X | | X | X |
| 19 | Siempre estoy dispuesto a ayudar a otros trabajadores de la organización, incluso cuando no tengo mucho tiempo disponible. | X | | X | | X | X |
| 20 | Por lo general, también realizo tareas que no están relacionadas con mis deberes específicos. | X | | X | | X | X |
| 21 | Con frecuencia llego tarde al trabajo. | X | | X | | X | X |
| 22 | Es muy difícil para mí perder el trabajo, incluso cuando me siento enfermo. | X | | X | | X | X |
| 23 | Nunca adoptaría acciones que pudieran dañar el bienestar de los otros trabajadores. | X | | X | | X | X |
| 24 | Cuando pienso que los objetivos de la organización entran en conflicto con mis objetivos personales, mi dedicación al trabajo disminuye. | X | | X | | X | X |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ARIANA NORHELI JENIFERO PIZANGO DNI: 76572738

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

76572738

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES BLANDAS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Estoy entusiasmado por asumir nuevas tareas. | X | | X | | X | | |
| 2 | Soy positivo sobre las tareas asignadas. | X | | X | | X | | |
| 3 | Estoy enfocado y orientado al esfuerzo. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | Soy elocuente. | X | | X | | X | | |
| 5 | Tengo buena capacidad de escucha. | X | | X | | X | | |
| 6 | Puedo ser muy convincente en la comunicación oral. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Soy una pieza clave en el equipo. | X | | X | | X | | |
| 8 | Soy colaborativo en proyecto de equipo. | X | | X | | X | | |
| 9 | Dirijo a la gente en el camino. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Soy puntual. | X | | X | | X | | |
| 11 | Cumplo con los plazos. | X | | X | | X | | |
| 12 | Puedo priorizar tareas y asignar tiempo a cada una. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Muestro potencial para desarrollar relaciones sólidas. | X | | X | | X | | |
| 14 | Manejo bien las situaciones de conflicto. | X | | X | | X | | |
| 15 | Tengo buena aceptación de mis compañeros de trabajo. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 6 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Sigo las etiquetas correctamente | X | | X | | X | | |
| 17 | Estoy vestido apropiadamente. | X | | X | | X | | |
| 18 | Mantengo bien el decoro. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 7 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | Puedo ajustar el comportamiento de acuerdo con la otra parte. | X | | X | | X | | |
| 20 | Muestro cortesía a todos. | X | | X | | X | | |
| 21 | Saludo a la gente regularmente. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 8 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 22 | Soy abierto y genuino. | X | | X | | X | | |
| 23 | Puedo aceptar y poseer errores. | X | | X | | X | | |
| 24 | Puedo representar lo correcto en la cara de oposición. | X | | X | | X | | |

| | DIMENSIÓN 9 | Si | No | Si | No | Si | No | |
|----|---|----|----|----|----|----|----|--|
| 25 | Utilizo la papelería de oficina con criterio. | X | | X | | X | | |
| 26 | Se puede confiar en mi para proporcionar información verdadera. | X | | X | | X | | |
| 27 | Se puede confiar en mi para mantener la confidencialidad. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 10 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 28 | Soy muy confiable con el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 29 | Actúo de manera responsable. | X | | X | | X | | |
| 30 | Tomo la responsabilidad de entregar resultados de principio a fin. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 11 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 31 | Puedo adaptarme a situaciones fácilmente | X | | X | | X | | |
| 32 | Estoy abierto a opiniones contrarias. | X | | X | | X | | |
| 33 | Estoy listo para realinear o redefinir la forma de trabajar para cambiar los puntos de vista. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ARIANA NORMELA ZENOBIO PIZANGO DNI: 76572738

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

76572738

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Si necesito realizar una tarea con la que no estoy familiarizado, busco información que me permita realizarla mejor. | X | | X | | X | X | |
| 2 | No creo que pueda ejecutar mis tareas de manera efectiva si no tuviera una cierta experiencia. | X | | X | | X | X | |
| 3 | La forma en que realizo las tareas básicas requeridas en mi trabajo no siempre está de acuerdo con lo que soy capaz de hacer. | X | | X | | X | X | |
| 4 | La forma en que realizo las tareas básicas requeridas en mi trabajo corresponde completamente al desempeño que la organización donde trabajo me pide. | X | | X | | X | X | |
| 5 | No siempre es fácil para mí realizar tareas a tiempo | X | | X | | X | X | |
| 6 | Cuando tengo una fecha límite para realizar una determinada tarea, siempre la termino a tiempo. | X | | X | | X | X | |
| 7 | Si tuviera que realizar una tarea en conjunto con otros trabajadores, probablemente sería responsable de la planificación, organización y supervisión del trabajo a realizar. | X | | X | | X | X | |
| 8 | Siempre dejo mis tareas hasta el último minuto. | X | | X | | X | X | |
| 9 | Siempre estoy al tanto cuando faltan los recursos (materiales o humanos) necesarios para el desempeño eficiente de la organización | X | | X | | X | X | |
| 10 | A veces, me siento decepcionado con mi desempeño en el trabajo, porque sé que podría haberlo hecho mejor. | X | | X | | X | X | |
| 11 | Me considero un trabajador fundamental para la organización para la que trabajo, debido a la alta calidad de mi desempeño. | X | | X | | X | X | |
| 12 | Recibir comentarios (de mis subordinados, mis colegas, mi supervisor o de la organización) es fundamental para poder continuar desempeñando mis funciones con dedicación. | X | | X | | X | X | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Cuando algo no está bien en el trabajo, no me quejo porque tengo miedo de que otros no estén de acuerdo conmigo. | X | | X | | X | X | |
| 14 | Por lo general, tomo la iniciativa de dar retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño de otros trabajadores (subordinados, colegas, supervisores o grupos de trabajo). | X | | X | | X | X | |
| 15 | En el caso de que la organización no proporcionara la capacitación que considero necesaria para realizar mis deberes de manera efectiva, buscaría información de otras fuentes | X | | X | | X | X | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|---|
| 16 | Todavía puedo realizar mis deberes de manera efectiva cuando estoy trabajando bajo presión. | X | | X | | X | X |
| 17 | Tan pronto como llego al trabajo, dejo de lado todos mis problemas personales, para que mi desempeño no se vea perjudicado. | X | | X | | X | X |
| 18 | Por lo general, dedico menos esfuerzo al trabajo cuando realizo una tarea en conjunto con otras personas. | X | | X | | X | X |
| 19 | Siempre estoy dispuesto a ayudar a otros trabajadores de la organización, incluso cuando no tengo mucho tiempo disponible. | X | | X | | X | X |
| 20 | Por lo general, también realizo tareas que no están relacionadas con mis deberes específicos. | X | | X | | X | X |
| 21 | Con frecuencia llego tarde al trabajo. | X | | X | | X | X |
| 22 | Es muy difícil para mí perder el trabajo, incluso cuando me siento enfermo. | X | | X | | X | X |
| 23 | Nunca adoptaría acciones que pudieran dañar el bienestar de los otros trabajadores. | X | | X | | X | X |
| 24 | Cuando pienso que los objetivos de la organización entran en conflicto con mis objetivos personales, mi dedicación al trabajo disminuye. | X | | X | | X | X |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ARIANA NOAHUELA RENOLFO PIZANO DNI: 76572738

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

76572738



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal Madre de Dios, 2022", cuyo autor es FLORES HUANCA BEATRIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X | Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 15- 12-2022 14:18:12 |

Código documento Trilce: TRI - 0489549